



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COMPAÑÍA TELCOMEXPERT
S.A. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA PROVINCIA DE
CHIMBORAZO, EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE
ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2017.

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

AUTORA:

MARÍA FERNANDA PÉREZ GUANANGA

Riobamba - Ecuador

2019



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COMPAÑÍA TELCOMEXPERT

S.A. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA PROVINCIA DE

CHIMBORAZO, EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE

ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2017.

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

AUTORA: MARÍA FERNANDA PÉREZ GUANANGA

DIRECTORA: ING. DIANA EVELYN VARGAS ULLOA

Riobamba - Ecuador

2019

©2019, María Fernanda Pérez Guananga

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, **María Fernanda Pérez Guananga**, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría, y que los resultados de este son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación. El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

Riobamba, 1 de octubre de 2019



María Fernanda Pérez Guananga

CI: 060479591-4

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

El Tribunal del trabajo de titulación certifica que: El trabajo de titulación: Tipo: Proyecto de Investigación: **AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COMPAÑÍA TELCOMEXPERT S.A. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO, EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2017**, realizado por la señorita: **MARÍA FERNANDA PÉREZ GUANANGA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del trabajo de titulación, El mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

FIRMA

FECHA

Ing. Cesar Alfredo Villa Maura
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



1 de octubre de 2019

Ing. Diana Evelyn Vargas Ulloa
DIRECTORA DEL TRABAJO
DE TITULACIÓN



1 de octubre de 2019

Ing. Luis Alcides Orna Hidalgo
MIEMBRO DE TRIBUNAL



1 de octubre de 2019

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a Dios quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi familia quienes por ellos soy lo que soy.

Especialmente a mi madre por su apoyo, sus consejos, su comprensión, su amor y el coraje con el que me enseñó a llegar a mis objetivos propuestos, por su ayuda en los momentos más difíciles de mi vida inculcándome valores y principios que solo ella lo supo hacer.

María Fernanda Pérez Guananga

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de tesis primeramente me gustaría agradecerle a Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hizo realidad mi sueño anhelado.

A la Escuela Superior Politécnica Chimborazo por darme la oportunidad de estudiar y ser una profesional.

Y por último a las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que agradezco por su amistad, consejo, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida.

María Fernanda Pérez Guananga

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
RESUMEN	xv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1. Planteamiento del problema	2
1.1.1. <i>Formulación del problema</i>	3
1.1.2. <i>Delimitación del problema</i>	3
1.2. Justificación	3
1.3. Objetivos	5
1.3.1. <i>Objetivo general</i>	5
1.3.2. <i>Objetivos Específicos:</i>	5

CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO

2.1. Antecedentes investigativos	6
2.1.1. <i>Antecedentes Históricos</i>	6
2.2. Fundamentación teórica	11
2.2.1. <i>Auditoría</i>	11
2.2.1.1. <i>Objetivos de la Auditoría</i>	12
2.2.1.2. <i>Tipos de Auditoría</i>	12
2.2.2. <i>Auditoría de Gestión</i>	14
2.2.2.1. <i>Objetivos de la Auditoría de Gestión</i>	14
2.2.2.2. <i>Enfoque de la Auditoría de Gestión</i>	14
2.2.2.3. <i>Conceptos de la 5 Es</i>	15
2.2.2.4. <i>Indicadores de Gestión</i>	17
2.2.2.5. <i>Proceso de Auditoría de Gestión</i>	18
2.2.2.6. <i>Fases de la Auditoría de Gestión</i>	18
2.2.2.7. <i>Métodos de Medición de la Auditoría de Gestión</i>	19
2.2.3. <i>Tipos de Riesgos de Auditoría</i>	21
2.2.4. <i>Control Interno</i>	22

2.2.5.	<i>Componentes del Método COSO I</i>	22
2.2.6.	<i>Técnicas de Auditoría</i>	26
2.2.7.	<i>Hallazgos</i>	28
2.2.8.	<i>Evidencias de Auditoría</i>	28
2.2.9.	<i>Papeles de trabajo</i>	29
2.2.10.	<i>Marcas</i>	30
2.2.11.	<i>Índices</i>	30
2.2.12.	<i>Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas</i>	30
2.2.13.	<i>Consideraciones básicas en la elaboración del informe</i>	31
2.2.14.	<i>Telcomexpert S.A.</i>	36
2.2.15.	<i>Marco conceptual</i>	40
2.3.	Idea a defender	40

CAPÍTULO III: MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1.	Modalidad de la investigación	41
3.1.1.	<i>Tipos de Investigación</i>	42
3.2.	Población y muestra	42
3.2.1.	<i>Población</i>	42
3.2.2.	<i>Muestra</i>	43
3.3.	Métodos, técnicas e instrumentos	43
3.3.1.	<i>Métodos de Investigación</i>	43
3.3.2.	<i>Técnicas de Investigación</i>	44
3.3.3.	<i>Instrumentos</i>	45
3.4.	Resultados	46
3.4.1.	<i>Verificación de la idea a defender</i>	54
3.5.	Título	56
3.6.	Archivo de auditoria	58
3.6.1.	<i>Archivo permanente</i>	58
3.6.2.	<i>Archivo corriente</i>	66

CONCLUSIONES	140
--------------	-----

RECOMENDACIONES	141
-----------------	-----

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2:	Fases y Proceso de la Auditoría de Gestión.....	19
Tabla 2-2:	Atributos de los Hallazgos.....	28
Tabla 3-2:	Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas	30
Tabla 4-2:	Apartados que conforman el informe de auditoria	31
Tabla 1-3:	Población.	43
Tabla 2-3:	Conocimiento de la estructura organizacional	46
Tabla 3-3:	Procesos para la ejecución del trabajo.....	47
Tabla 4-3:	Plan estratégico	48
Tabla 5-3:	Aporte de la planificación estratégica	49
Tabla 6-3:	Manuales de procedimientos y reglamentos internos.....	50
Tabla 7-3:	Cumplimiento de objetivos organizacionales.....	51
Tabla 8-3:	Auditorías de gestión a TELCOMEXPERT S.A.....	52
Tabla 9-3:	Importancia de realizar una auditoría de gestión.....	53
Tabla 10-3:	Resumen de la encuesta	54
Tabla 11-3:	Abreviaturas	57
Tabla 12-3:	Accionistas	59
Tabla 13-3:	Personal que labora en TELCOMEXPERT S.A.S.	61
Tabla 14-3:	Hoja de Marcas	62
Tabla 15-3:	Archivo Permanente - Índice	63
Tabla 16-3:	Programa de auditoria.....	64
Tabla 17-3:	Programa de auditoria planificación	65
Tabla 18-3:	Fase I. Planificación preliminar	66
Tabla 19-3:	Narrativa de visita preliminar	67
Tabla 20-3:	Análisis de la Misión	68
Tabla 21-3:	Análisis de la Visión	69
Tabla 22-3:	Fase II, Planificación	76
Tabla 23-3:	Determinar si la empresa posee un código de ética.....	77
Tabla 25-3:	Competencia profesional de talento humano	78
Tabla 26-3:	Desarrollo de Actividades.....	79
Tabla 27-3:	Estructura Organizativa	80
Tabla 28-3:	Selección de Personal	81
Tabla 29-3:	Objetivos	82
Tabla 30-3:	Evaluación de riesgos de la información interna y externa	83

Tabla 31-3:	Tipos de actividades y autorización de registros	84
Tabla 32-3:	Actividades de monitoreo de la empresa.....	85
Tabla 33-3:	Reporte de calidad en instalaciones	86
Tabla 34-3:	Existencia de un manual de funciones	87
Tabla 35-3:	Resultados de evaluación del control interno	88
Tabla 36-3:	Fase III: Ejecución de la Auditoria	90
Tabla 37-3:	Identificación de procesos según puesto de trabajo.....	91
Tabla 38-3:	Cumplimiento de procesos.....	92
Tabla 39-3:	Actividades Ejecutadas	97
Tabla 40-3:	Actividades ejecutadas.....	101
Tabla 41-3:	Actividades Ejecutadas	107
Tabla 42-3:	Actividades ejecutadas.....	112
Tabla 43-3:	Indicadores de Eficacia	116
Tabla 44-3:	Indicadores de eficiencia sobre el registro de ingresos y egresos (ventas) .	117
Tabla 45-3:	Indicadores de eficiencia sobre ingresos y egresos (compras)	119
Tabla 46-3:	Indicadores de calidad operativa.....	121
Tabla 47-3:	Resumen de respuestas de encuestas clientes (Muestra 10)	121

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-1:	Foda.....	4
Gráfica 1-2:	Proceso de Auditoria de Gestión.....	18
Gráfico 2-2:	Componentes del COSO I.....	22
Gráfico 3-2:	Técnicas de auditoría.....	26
Gráfico 4-2:	Aspectos por decidir al presentar un Informe de Auditoría.....	31
Gráfico 5-2:	Presentación de recomendaciones.....	34
Gráfico 6-2:	Estructura Organizacional.....	38
Gráfico 7-2:	Estructura funcional.....	38
Gráfico 1-3:	Conocimiento de la estructura organizacional.....	46
Gráfico 2-3:	Procesos para la ejecución del trabajo.....	47
Gráfico 3-3:	Plan Estratégico.....	48
Gráfico 4-3:	Aporte de la planificación estratégica.....	49
Gráfico 5-3:	Manuales de procedimientos y reglamentos internos.....	50
Gráfico 6-3:	Cumplimiento de objetivos organizacionales.....	51
Gráfico 7-3:	Auditorías de gestión a TELCOMEXPERT S.A.....	52
Gráfico 8-3:	Importancia de realizar una auditoría de gestión.....	53
Gráfico 9-3:	Resumen de la encuesta.....	55
Gráfico 10-3:	La auditoría de gestión se desarrolla a través de cinco fases.....	56
Gráfico 11-3:	Organigrama Estructural (Expertos en Telecomunicaciones S.A.).....	60
Gráfico 12-3:	Foda de TELCOMEXPERT S.A.....	75
Gráfico 13-3:	Proceso planificación mensual de actividades.....	93
Gráfico 14-3:	Información de productos y servicios.....	94
Gráfico 15-3:	Elaboración de proyectos técnicos.....	95
Gráfico 16-3:	Control de actividades.....	96
Gráfico 17-3:	Atención al cliente.....	98
Gráfico 18-3:	Gestión de la agenda.....	99
Gráfico 29-3:	Gestión de documentos.....	100
Gráfico 20-3:	Registro de ingreso y egresos.....	102
Gráfico 21-3:	Pago a Proveedores.....	103
Gráfico 22-3:	Entrega y Recepción de Retenciones.....	104
Gráfico 23-3:	Declaraciones al Fisco.....	105
Gráfico 24-3:	Gestión de cobros.....	106
Gráfico 25-3:	Promociones mensuales aplicarse.....	108
Gráfico 26-3:	Tipos de procesos aplicados en la ejecución de ventas.....	109

Gráfico 27-3:	Gestión de ventas.....	110
Gráfico 28-3:	Gestión de compras.....	111
Gráfico 39-3:	Reparación y mantenimiento de equipos.....	113
Gráfico 30-3:	Instalaciones eléctricas y electrónicas.....	114
Gráfico 314-3:	Mantenimiento de equipos.....	115
Gráfico 32-3:	Resultados eficacia.....	116
Gráfico 33-3:	Eficiencia en ventas.....	117
Gráfico 34-3:	Porcentaje de ventas alcanzadas.....	118
Gráfico 35-3:	Eficiencia en compras.....	120
Gráfico 36-3:	Porcentaje de compras alcanzadas.....	120
Gráfico 37-3:	Tabulación de resultados.....	122
Gráfico 38-3:	Tabla resumen de la auditoria.....	123

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-2:	Logotipo TELCOMEXPERT S.A.....	36
Figura 1-3:	Archivo Permanente.....	58

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A:	ENCUESTA
ANEXO B:	EXTRACTO CONSTITUCIÓN TELCOMEXPERT S.A.
ANEXO C:	PUBLICACIÓN EXTRACTO CONSTITUCIÓN TELCOMEXPERT S.A.
ANEXO D:	DATOS DE LOS SOCIOS DE TELCOEMPert S.A.
ANEXO E:	REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
ANEXO F:	REGISTRO ÚNICO DE PROVEEDORES
ANEXO G:	NÓMINA DE CLIENTES 2017
ANEXO H:	FACTURA DE VENTA, RETENCIÓN Y PAGO
ANEXO I:	FACTURA DE COMPRA, RETENCIÓN Y PAGO
ANEXO J:	OFICIO SOBRE VENTAS Y COMPRAS TELCOMEXPERT S.A 2017
ANEXO K:	ENCUESTA

RESUMEN

El proyecto de investigación titulado “Auditoría de Gestión a la compañía TELCOMEXPERT S.A. de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo, en el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre 2017”, tuvo como objetivo determinar la eficiencia, eficacia y calidad operativa en el cumplimiento de los objetivos de la empresa. La auditoría se inició con el conocimiento general de la entidad en cuanto a su estructura organizacional y objetivos, así como la ejecución de los procesos internos, lo que permitió identificar los puntos críticos de la gestión y establecer los cambios que la empresa necesita para mejorar las actividades y así lograr la eficiencia, eficacia y calidad. La investigación utilizó una metodología basada en la deducción e inducción de las características de la auditoría y la gestión describiendo los hechos más significativos hallados al aplicar instrumentos como la encuesta y la observación. Estos hallazgos se presentan en una matriz, especificando la condición, causa, efecto, conclusión y recomendaciones de cada uno de ellos. El informe final de Auditoría presenta los resultados y con base en ellos se respalda las conclusiones y recomendaciones generales de la investigación, las cuales proveen de criterios para establecer cambios en la gestión de la compañía que favorezcan el logro de sus objetivos organizacionales.

Palabras clave: <AUDITORÍA DE GESTIÓN>, <EFICIENCIA>, <EFICACIA>, <CALIDAD OPERATIVA.>, <CONTROL INTERNO>, <CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS>



ABSTRACT

The research project entitled "Management Audit to the company TELCOMEXPERT SA of the Riobamba city, Chimborazo province, in the period from January 1st to December 31st, 2017", aimed to determine the efficiency, effectiveness and operational quality in the fulfillment of the objectives of the company. The audit began with the general knowledge of the entity regarding its organizational structure and objectives, as well as the execution of internal processes, which allowed identifying the critical points of management and establishing the changes that the company needs to improve activities and thus achieve efficiency, effectiveness and quality. The research used a methodology based on the deduction and induction of the characteristics of the audit and management describing the most significant facts found when applying instruments such as the survey and observation. These findings are presented in a matrix, specifying the condition, cause, effect, conclusion and recommendations of each of them. The final Audit report presents the results and based on them, the conclusions and general recommendations of the investigation are supported, which provide criteria for establishing changes in the management of the company that favor the achievement of its organizational objectives.

Keywords: <MANAGEMENT AUDIT> <EFFICIENCY> <EFFECTIVENESS>
<OPERATIONAL QUALITY> <INTERNAL CONTROL> <ECONOMIC
AND ADMINISTRATIVE SCIENCE>



INTRODUCCIÓN

La investigación “AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COMPAÑÍA TELCOMEXPERT S.A. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO, EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2017”, se desarrolló en cinco capítulos, que comprende los siguientes temas:

En el capítulo I se expone el planteamiento del problema dentro del cual se incluye la formulación del problema y su delimitación; además contiene la justificación y los objetivos de investigación.

El capítulo II, presenta los antecedentes históricos de investigaciones similares y aspectos teóricos básicos relacionados con la Auditoría de Gestión. Dentro de este capítulo se incluye la idea a defender.

El capítulo III, detalla la modalidad y tipo de estudio, los métodos, técnicas y herramientas utilizadas, así como el análisis de los resultados obtenidos, y la verificación de la idea a defender.

El capítulo IV, contiene la Auditoría de Gestión realizada a la Compañía TELCOMEXPERT S.A., de la ciudad de Riobamba Provincia de Chimborazo, en el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre 2017.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones producto de este tema de investigación.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1. Planteamiento del problema

La compañía TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES S.A. es una empresa constituida mediante escritura pública otorgada ante el Notario Quinto del Cantón RIOBAMBA, el 03/10/2013, fue aprobada por la Superintendencia de Compañías, mediante Resolución SC.DIC. A.13- 549. Está conformada por tres socios, y su estructura es: gerencia, secretaria, departamento comercial, departamento financiero y departamento técnico.

La compañía está sujeta a las normas vigentes de la Constitución de la República del Ecuador, Superintendencia de Compañías, SRI, IESS, Ministerio de Relaciones Laborales y demás instituciones de control.

Se sitúa en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, en las calles INERHI entre la D y Milton Reyes, junto al canal de riego, cuenta con un capital suscrito de \$1.000,00 USD dividido en 1.000 acciones con un valor nominal de \$ 1,00 USD.

El objeto de la empresa es realizar instalaciones de cableado estructurado de voz y datos, radio enlaces, solución de fibra óptica monomodo y multimodo, sistemas de seguridad, venta de equipos informáticos, electrónico y de telecomunicaciones, suministros de oficina mediante la importación, comercializar y distribución de los mismos, para lo cual cuenta con una infraestructura acorde a las necesidades de la institución.

TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES S.A, presenta una problemática en su gestión por falta de capital para inversión, para el cumplimiento de los proyectos. Otro problema es la ausencia de un plan de talento humano que incluya políticas adecuadas para el desarrollo de los colaboradores, tanto a nivel de capacitación como para los procesos de evaluación de su desempeño y control de las actividades, esto ha afectado el logro de sus objetivos comerciales.

La gestión de la compañía no ha sido objeto de análisis, lo que permite proponer la realización de una auditoría de gestión cuyos resultados visualizarán las necesidades de la compañía y los

mecanismos pertinentes que al aplicarse evitarán riesgos empresariales, al incrementarse la solvencia laboral, empresarial y económica.

1.1.1. *Formulación del problema*

¿De qué manera la auditoría de gestión a la compañía TELCOMEXPERT S.A. de la ciudad de Riobamba Provincia de Chimborazo, en el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre 2017, permitirá determinar el nivel de eficiencia, eficacia y calidad operativa en el cumplimiento de los objetivos de la empresa?

1.1.2. *Delimitación del problema*

El presente trabajo de investigación se desarrollará en la compañía TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES S.A. de la ciudad de Riobamba Provincia de Chimborazo, en el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre 2017.

1.2. Justificación

Para realizar una Auditoría de Gestión a la compañía TELCOMEXPERT S.A, se utilizaron tres parámetros: teórico, metodológico, práctico.

Justificación teórica. Existe información suficiente y pertinente relacionada con la auditoría de gestión, lo que aportó al desarrollo de la auditoría en cada una de sus fases y a buscar mecanismos para mejorar la eficiencia de la gestión de la empresa, cumpliendo así los objetivos propuestos.

Justificación metodológica. En la investigación se utilizó el método deductivo al tomar el conocimiento general de la auditoría de gestión para inferir lo que sucede en la empresa. Y el método inductivo sirvió para identificar el nivel de eficiencia, eficacia y calidad operativa de la empresa.

Justificación práctica. Utilizando cuestionarios, indicadores, papeles de trabajo, marcas y el control interno, para detectar la situación de la compañía a través de un diagnóstico de las siguientes fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas:

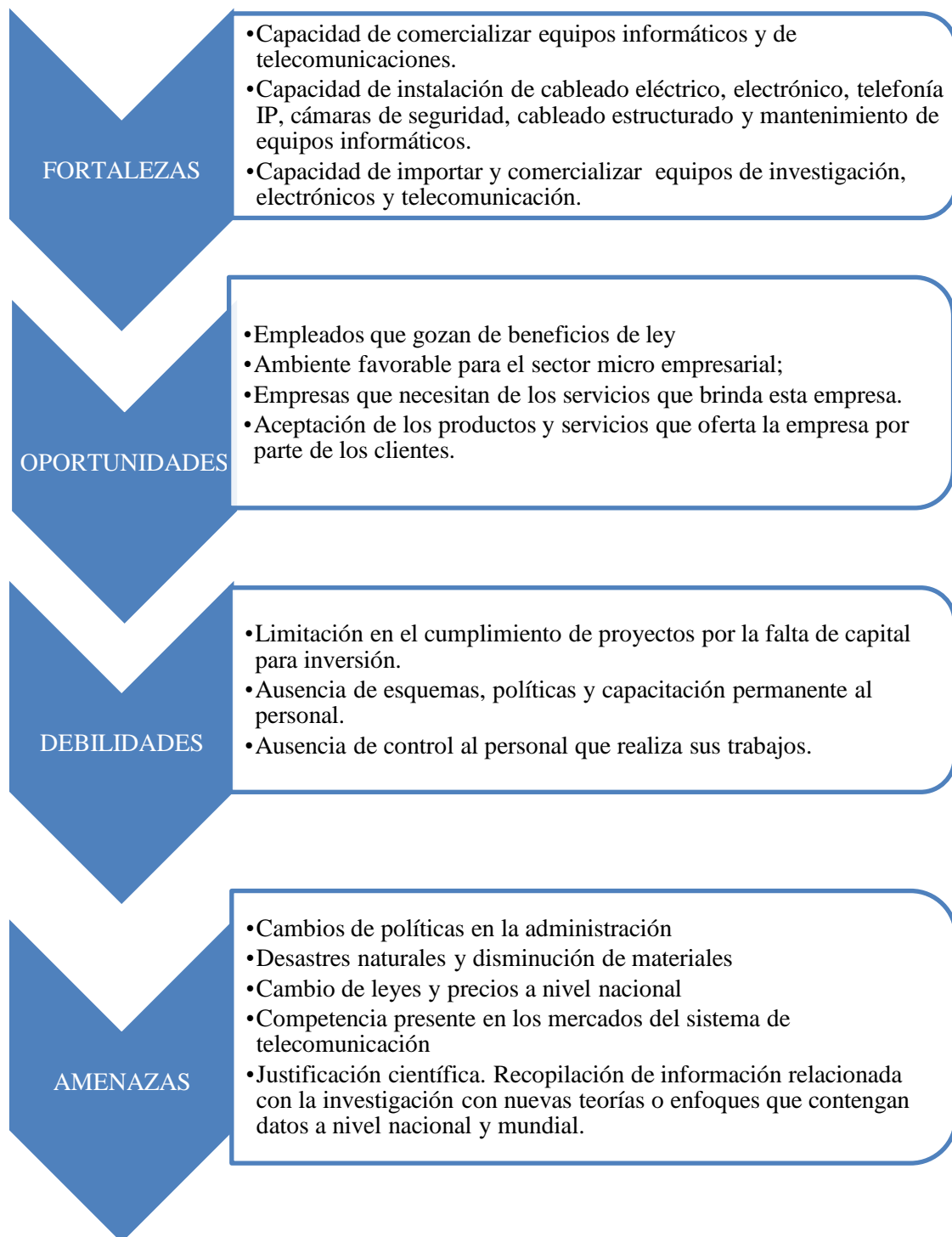


Gráfico 2-1: Foda
Realizado por: Pérez, M. 2019

1.3. Objetivos

1.3.1. *Objetivo general*

Realizar una Auditoría de Gestión a la compañía TELCOMEXPERT S.A. de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, en el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre 2017, para determinar la eficiencia, eficacia y calidad operativa en el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

1.3.2. *Objetivos Específicos:*

- Desarrollar el marco teórico que sustente el trabajo investigativo.
- Aplicar la metodología de diagnóstico, mediante cuestionarios y papeles de trabajo que permita evidenciar la situación real de la empresa.
- Presentar el informe de los resultados obtenidos, mediante conclusiones y recomendaciones, a fin de que la administración tome las acciones correctivas.

CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO

2.1. Antecedentes investigativos

2.1.1. *Antecedentes Históricos*

Para la investigación se ha tomado como antecedentes históricos información contenida en la Constitución de la República del Ecuador, disposiciones de la Superintendencia de Compañías y trabajos similares sobre la auditoría de gestión.

Según la Constitución de la República del Ecuador (2008), al referirse a las superintendencias, indica:

Art. 213. Las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades acuerdo y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general, las superintendencias actúan de oficio o por requerimiento ciudadano. Las facultades específicas de las superintendencias y las áreas que requieran del control, auditorías y vigilancia de cada una de ellas se determinaran de a la ley.

En la Ley de la Compañías, emitida por la Asamblea Nacional (1999), se menciona:

Art. 1.- Contrato de compañía es aquél por el cual dos o más personas unen sus capitales o industrias, para emprender en operaciones mercantiles y participar de sus utilidades.

Este contrato se rige por las disposiciones de esta Ley, por las del Código de Comercio, por los convenios de las partes y por las disposiciones del Código Civil.

Art. 2.- Hay cinco especies de compañías de comercio, a saber:

- La compañía en nombre colectivo;
- La compañía en comandita simple y dividida por acciones;
- La compañía de responsabilidad limitada;

- La compañía anónima; y,
- La compañía de economía mixta.

Estas cinco especies de compañías constituyen personas jurídicas.

La Ley reconoce, además, la compañía accidental o cuentas en participación.

Art. 3.- Se prohíbe la formación y funcionamiento de compañías contrarias al orden público, a las leyes mercantiles y a las buenas costumbres; de las que no tengan un objeto real y de lícita negociación y de las que tienden al monopolio de las subsistencias o de algún ramo de cualquier industria, mediante prácticas comerciales orientadas a esa finalidad.

Art. 16.- La razón social o la denominación de cada compañía, que deberá ser claramente distinguida de la de cualquiera otra, constituye una propiedad suya y no puede ser adoptada por ninguna otra compañía.

Art. 17.- Por los fraudes, abusos o vías de hecho que se cometan a nombre de compañías y otras personas naturales o jurídicas, serán personal y solidariamente responsables:

1. Quienes los ordenaren o ejecutaren, sin perjuicio de la responsabilidad que a dichas personas pueda afectar;
2. Los que obtuvieren provecho, hasta lo que valga éste; y,
3. Los tenedores de los bienes para el efecto de la restitución.

Art. 18.- La Superintendencia de Compañías organizará, bajo su responsabilidad, un registro de sociedades, teniendo como base las copias que, según la reglamentación que expida para el efecto, estarán obligados a proporcionar los funcionarios que tengan a su cargo el Registro Mercantil.

En el Reglamento que expida la Superintendencia de Compañías se señalarán las sanciones de multa que podrá imponer a los funcionarios a los que se refieren los incisos anteriores, en caso de incumplimiento de las obligaciones que en dicho reglamento se prescriban.

De la revisión de trabajos de investigación publicados en los repositorios de las universidades del país, a continuación, se presentan aquellos que guardan relacionan con el tema de investigación:

“Auditoría de Gestión a la Empresa ANDESEG, Andes Seguridad Cía. Ltda., cantón Riobamba, período 2015”

Autora: Cárdenas, Adriana (2017)

Carrera: Contabilidad y Auditoría (FADE-ESPOCH)

Conclusión:

La Auditoría de Gestión a la empresa Andeseg, Andes Seguridad Cía. Ltda., Cantón Riobamba, período 2015, tuvo como objetivo determinar el nivel de uso y aplicación de los recursos bajo parámetros de eficiencia, eficacia y economía; en este sentido, la auditoría fue realizada dada la necesidad actual de la empresa por determinar el nivel de gestión en la prestación de servicios de seguridad privada.

Para desarrollar la auditoría de gestión se utilizaron técnicas de investigación y auditoría como son: la observación, encuesta y entrevista, las cuales se aplicaron de manera directa al personal administrativo y operativo, en el afán de evaluar los procedimientos del sistema de control mediante la aplicación del COSO I; asimismo se emplearon indicadores de gestión para medir el nivel de desempeño con base en los parámetros de eficiencia, eficacia y economía, que arrojaron como principal hallazgo el incumplimiento de principios de control interno en el área de recursos humanos.

Se pudo determinar asimismo que una gran parte del personal administrativo y operativo de Andeseg Cía. Ltda., no cuenta con el perfil profesional idóneo para desempeñarse en las diferentes áreas de trabajo, por lo que se sugiere aplicar el plan de recomendaciones elaborado tras el desarrollo de la Auditoría de Gestión, tendiente a mejorar la gestión administrativa y el logro de los objetivos y metas de la empresa. (Cárdenas, 2017)

“Auditoría de gestión a la Empresa Systemarket de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2013”

Autora: Aldaz, Norma

Carrera: Contabilidad y Auditoría (FADE-ESPOCH)

Conclusión:

El trabajo de investigación tuvo como objetivo realizar una Auditoría de Gestión a la Empresa Systemarket, para responder a las necesidades de mejorar los procesos y la toma de decisiones oportuna, se utilizó los métodos, técnicas e instrumentos que rigen la investigación, encuesta, entrevista y cuestionarios de control interno a través del método de COSO III se revisó, verifico y analizo en base a la evidencia que es suficiente, competente y pertinente para evaluar áreas críticas de mayor trascendencia.

La secuencia de procesos los cuales no están direccionados bajo un control directo y estrategias de corrección de errores por lo tanto los indicadores miden el nivel de confianza y riesgo la cual se encuentran en un nivel medio siendo el nivel de confianza de 70,69% y el nivel de riesgo de 29,31%.

Por lo tanto, la implementación del manual de control interno, la implementación de manuales de funciones y cumplimientos de objetivos, creación de códigos de ética y valores se las deben hacer de acuerdo a la normativa vigente y comunicados de organismos gubernamentales son las recomendaciones que se da luego de haber realizado el análisis de cumplimiento de objetivos, metas planteadas y nivel de control en base a documentos que sustenten las mismas. Auditoría de gestión se basa en el cumplimiento de los aspectos internos de control del COSO III, sustentado en el informe final. (Aldáz, 2015)

“Auditoría de gestión al Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas de la Regional 3 Riobamba, del 1 de enero al 30 de junio de 2014”

Autor: Chávez, Cristian (2015)

Carrera: Contabilidad y Auditoría (FADE-ESPOCH)

Conclusión:

El trabajo de titulación con el tema “Auditoría de Gestión al Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas de la Regional 3 Riobamba, del 1 de enero al 30 de junio del 2014”, se desarrolló con el objetivo de determinar si la utilización de los recursos asignados es razonable y óptimo. El trabajo pretende solucionar el problema de la atención al cliente pues existen demoras en el desarrollo de las actividades, disminuir las quejas de los usuarios y mejorar el sistema de control interno.

Para ello utilizaremos el método inductivo a través de la visita preliminar, el método deductivo mediante la evaluación al sistema de control interno se aplicará cuestionarios, entrevistas, indicadores de gestión y el respectivo análisis a cada uno de estas herramientas. El

trabajo de auditoría cuenta con dos archivos: permanente es el que guarda la documentación que servirá para futuras evaluaciones y corriente es el que contiene los papeles de trabajo utilizados en el presente trabajo de auditoría.

Como resultado de los papeles de trabajo se emite un informe de auditoría el mismo que cuenta con conclusiones y recomendaciones que permite a la gerencia tomar decisiones. A través del informe de auditoría como una de las conclusiones relevantes tenemos que la entidad no cuenta con recursos suficientes refiriéndose al talento humano como para lograr los objetivos planificados, la recomendación realizada a esta debilidad es: El Director de talento humano y administrativo seleccione y contrate personal de acuerdo al reglamento de talento humano. (Chávez, 2015)

“Auditoría de Gestión aplicada a la Compañía de Responsabilidad Limitada Laboratorio Celular Comunicaciones LABCELCOM. CIA. LTDA (Distribuidor autorizado MOVISTAR) período 1 de enero al 31 de diciembre de 2013”

Autora: Verdugo, Nube (2013)

Carrera: Contabilidad y Auditoría, Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca

Conclusión:

El control que se debe ejercer sobre la gestión de las instituciones y empresas del sector privado nos permite llegar a la excelencia organizacional, este control debe ser muchas más efectiva y a tiempo en los departamentos o áreas de las empresas tanto de instituciones privadas como, más aún en las empresas dedicadas a la venta de productos y servicios.

Para lograr el desarrollo y mejoramiento organizacional, es fundamental determinar el grado de eficiencia, eficacia y economía en las diversas acciones practicadas por las empresas, tomando en este caso, la Auditoría de Gestión como una figura trascendente para evaluar el desempeño de las actividades ejecutadas y compararlas con las metas trazadas.

La evaluación de dicho desempeño, considera la detección de problemas y la identificación de oportunidades de mejora que pueden tomar a través de las recomendaciones que el auditor propone.

Hemos decidido llevar a cabo nuestro trabajo final de grado con la aplicación de una Auditoría de Gestión a la Compañía de Responsabilidad Limitada Laboratorio Celular Comunicaciones LABCELCOM. CIA. LTDA (Distribuidor autorizado MOVISTAR) Período

1 de enero al 31 de diciembre de 2013”, sabiendo que en el desarrollo y al concluir nuestra auditoría de gestión ayudaremos a optimizar las acciones que ejecute la institución, y además que nuestro trabajo se convierta en una herramienta de apoyo y consulta para el cumplimiento de las metas trazadas.

En la primera parte del trabajo de auditoría, analizamos aspectos generales referentes a la entidad, es decir, partiendo desde el conocimiento de la empresa, luego en el segundo capítulo examinaremos el marco teórico con el propósito de aclarar conocimientos necesarios para la aplicación de la auditoría.

Continuando con el tercer capítulo, ejecución de la auditoría en sus cinco fases, teniendo como objetivo la evaluación de sus objetivos y metas, esperando identificar las falencias o errores X en el manejo operativo y posteriormente emitir el informe de auditoría, con los respectivos resultados basados en comentarios, conclusiones y recomendaciones.

2.2. Fundamentación teórica

2.2.1. Auditoría

Según (Madariaga, 2004, pág. 13), La auditoría, en general, es un examen sistemático de los estados financieros, registros y operaciones con la finalidad de determinar si están de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, con las políticas establecidas por la dirección y con cualquier otro tipo de exigencias legales o voluntariamente adoptadas.

De su parte, Amador, (2018), sobre la auditoría, señala:

Es: “La revisión de la contabilidad de una empresa o negociación, pero técnicamente se conoce como un proceso debidamente sistematizado que examina evidencias y hallazgos relacionados con actividades de muy distinto género e informa sobre sus resultados”.

En base a las definiciones anteriores puedo mencionar que la auditoría es un examen que puede abarcar aspectos como: información financiera, control interno y gestión administrativa, los cuales deben ir de acuerdo con las normas y reglamentos aplicables; adicionalmente permite establecer hallazgos y tiene como producto final un informe.

2.2.1.1. Objetivos de la Auditoría

De acuerdo a Blanco, (2012), los objetivos de la auditoría dependiendo de su alcance, son los siguientes:

Auditoría de Gestión. - Si la entidad se ha conducido de manera ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos.

Auditoría Financiera. - Expresar una opinión sobre si los estados financieros objetos del examen están preparados en todos los asuntos importantes de acuerdo con las normas de contabilidad y de revelaciones que le son aplicables.

Auditoría de Cumplimiento. - Establecer si las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables.

Auditoría de Control Interno. - Evaluar si el control interno se ha diseñado y aplicado en forma efectiva para cumplir con los objetivos propuestos.

2.2.1.2. Tipos de Auditoría

Según Amador, (2008), clasifica a la auditoría en:

- a) El origen
- b) El área
- c) Su especialidad

a) Según el Origen

Auditoría Interna: ...constituye propiamente un mecanismo de control establecido en la organización, que cuenta con personal de la propia empresa designado para el desempeño de actividades de tipo interdisciplinario enfocadas al cumplimiento de los aspectos de vigilancia y sistematización.

Auditoría Externa: Es el examen crítico, sistemático, profesional y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un auditor (CPA) sin vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas...”

b) Según el área

Auditoría de Cumplimiento: Es la revisión del cumplimiento de las disposiciones legales aplicables a una institución.

Auditoría de Gestión: ... representa un examen, ya sea integral o específico, sobre la actividad administrativa de una organización, así como de los elementos que la integran, a efecto de evaluar su desempeño, excelencia y apego al control establecido.

Auditoría Informática: Revisa y evalúa actividades de tipo funcional, así como el hardware y el software de acuerdo a lineamientos.

Auditoría Financiera: ...puede definirse como el examen de los estados financieros básicos preparados por la administración..., con objeto de opinar respecto a si la información que incluyen está estructurada de acuerdo con las normas de información financiera aplicables a las características de sus transacciones.

Auditoría de Control Interno: Es la evaluación del control interno integrado, con el propósito de determinar la calidad de los mismos, el nivel de confianza que se les puede otorgar y si son eficaces y eficientes en el cumplimiento de sus objetivos.

c) Según su especialidad

Fiscal: Examen objetivo, imparcial, independiente, sistemático, y profesional de las actividades financieras, administrativas y operativas que llevan a cabo las instituciones públicas.

Ambiental: Evalúa y examina los procesos e impactos industriales en el medio ambiente y recursos materiales, con base en los lineamientos de normatividad oficiales de la autoridad estatal en la materia.

Laboral: Es la actividad que... analiza y revisa la situación jurídico- laboral de una empresa. Verificando mediante el estudio de la documentación e información aportada por la misma empresa, el grado de cumplimiento de la legislación vigente en materia laboral y de seguridad social.

2.2.2. Auditoría de Gestión

Según la Contraloría General del Estado en 2001, al referirse a la auditoría de gestión, señala:

La auditoría de gestión, es el examen sistemático y profesional, efectuado por un equipo multidisciplinario, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión de una entidad, programa, proyecto u operación, en relación a sus objetivos y metas; de determinar el grado de economía y eficiencia en el uso de los recursos disponibles; y, de medir la calidad de los servicios, obras o bienes ofrecidos, y el impacto socioeconómico derivado de sus actividades.

Por su parte, Luna, (2012), refiriéndose a la auditoría de gestión, señala:

Es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo o independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección. (pág. 394).

Por lo anterior, se puede concluir que la auditoría de gestión es el análisis y evaluación del nivel de eficiencia, eficacia y economía con la que se emplearon los recursos en la ejecución de los procesos administrativos, verificando el nivel de desempeño de la organización por medio de técnicas que permiten evidenciar hallazgos en base a los cuales se proponen mejoras.

2.2.2.1. Objetivos de la Auditoría de Gestión

Según Luna, (2012), al referirse a los objetivos de la auditoría de gestión, señala los siguientes:

2.2.2.2. Enfoque de la Auditoría de Gestión

Según Luna, (2012), sobre el enfoque de la Auditoría de Gestión, manifiesta:

El enfoque y orientación de la auditoría de gestión, determina que el examen deberá dirigir su ámbito de acción a los objetivos trazados, poniendo énfasis a los objetivos estratégicos que están directamente relacionados con la misión de la entidad.

A continuación, señalamos los enfoques que se pueden dar al trabajo:

*** Auditoría de la Gestión Global del ente:**

- Evaluación de la posición competitiva.
- Evaluación de la estructura organizativa.
- Balance Social.
- Evaluación del proceso de la dirección estratégica.
- Evaluación de los cuadros directivos.

*** Auditoría de Gestión de Recursos Humanos**

- Productividad.
- Clima laboral.
- Políticas de promoción e incentivos.
- Políticas de selección y formación. Diseño de tareas y puestos de trabajo.

*** Auditoría de Gestión del Sistema Financiero**

- Capital de trabajo.
Inversiones.
- Financiación a largo plazo.
- Planificación financiera.
- Área internacional.

*** Auditoría de Gestión de los Sistemas Administrativos**

- Análisis de proyectos y programas.
- Auditoría de la función de procesos de datos.
- Auditoría de procedimientos administrativos y formas de control interno en las áreas funcionales. (pág. 403-404)

2.2.2.3. Conceptos de la 5 Es.

Eficiencia, efectividad o eficacia, economía, ética y ecología.

Según, Maldonado, (2011), sobre las 5 Es, nos expone lo siguiente:

*** Eficiencia:**

Consiste en lograr la utilización más productiva de bienes materiales y de recursos humanos y financieros. Grado óptimo y racional con que se utilizan los recursos humanos, financieros, tecnológicos, materiales y el tiempo.

*** Eficacia:**

Es el grado en que los programas están consiguiendo los objetivos propuestos

*** Economía:**

Se refiere a los términos y condiciones conforme a los cuales se adquieren bienes y servicios en cantidad y calidad apropiadas, en el momento oportuno y al menor costo posible.

*** Ética:**

Parte de la filosofía que trata de la moral y las obligaciones del hombre. La conducta del personal en función de sus deberes contemplados en la Constitución, las leyes, las normas de buenas costumbres de la sociedad. El Código de Conducta o Ética de la entidad, son susceptibles de evaluarse en una entidad.

*** Ecología:**

Podrá definirse como el examen y evaluación al medio ambiente, el impacto al entorno y la propuesta de soluciones reales y potenciales.

Es interminable la lista de motivos por los cuales el hombre ha causado daños irremediables a la naturaleza. Es tal el daño que los países desarrollados están dedicando ingentes recursos para proteger el medio ambiente. La enseñanza que en esta materia recibe el educando en las aulas, el hogar y por los medios de comunicación es importante.

Hay una serie de ONG's que se dedican exclusivamente a la protección del medio ambiente y luchan en desigualdad de condiciones ante empresas que no tienen ningún problema de causar daño ambiental con tal de lograr sus fines empresariales, ni observar las disposiciones de la ley.

Probablemente, hay entidades que no tienen que auditar este componente porque sus servicios no tienen conflictos de intereses con las leyes ambientales. Pero queda la opción de que, por lo menos, se pueda contribuir a la preservación del medio ambiente comprando materiales reciclables. (pág. 23-24)

2.2.2.4. *Indicadores de Gestión*

Según Franklin, (2013), los indicadores son:

Un elemento estratégico del proceso de evaluación de la forma de gestión organizacional, ya que permite ordenar las acciones en relación con los resultados que se pretenden alcanzar, convirtiéndose en el marco de referencia para definir la jerarquía de los aspectos a auditar, establecer las prioridades de las acciones a analizar y precisar el valor de las cifras y comportamientos que se obtengan.

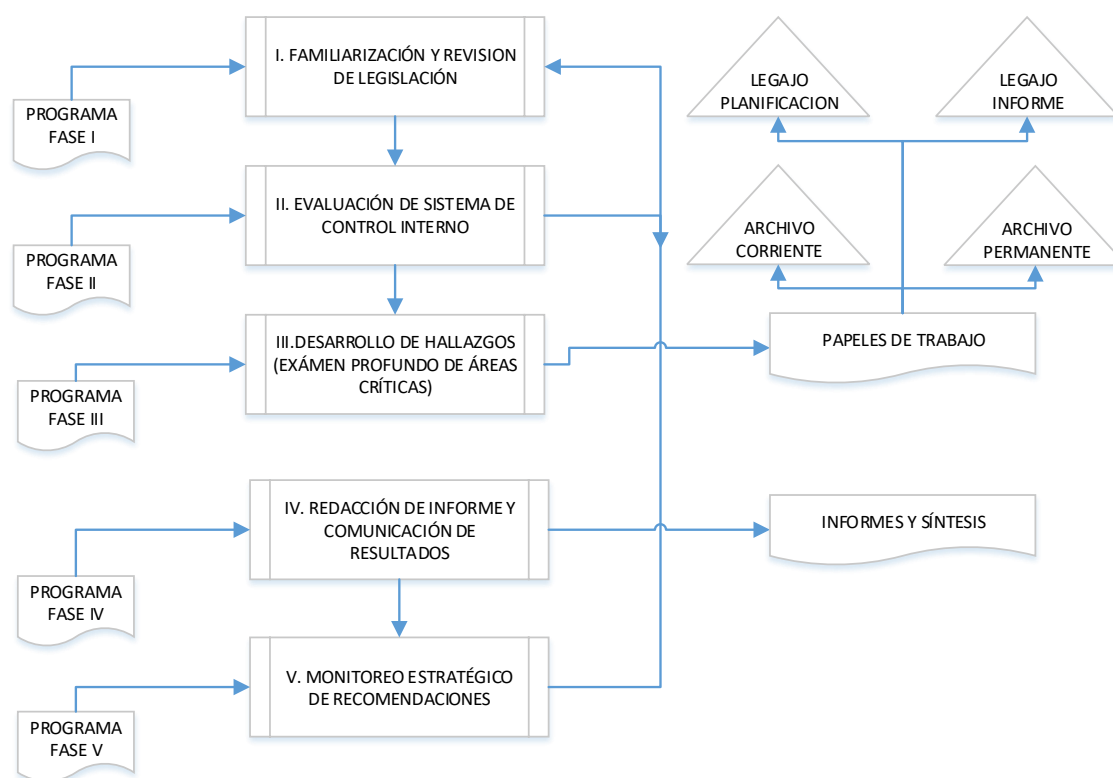
Su uso como sistema permite hacer comparaciones y proyectar retrospectiva o prospectivamente la información para generar alternativas altamente significativas para los procesos de toma de decisiones. Ahora bien, el empleo conjunto de indicadores financieros y de gestión se hace con el propósito de fundamentar el desempeño histórico de acuerdo con el sentido y esencia de las acciones, (pág. 83).

Por su parte, Blanco, (2012), en relación a los indicadores utilizados en el proceso de la auditoría de gestión, señala:

La Auditoría de Gestión requiere de un modelo cuantitativo expresado en forma de indicadores cuyo seguimiento se pueda llevar a cabo fácilmente. En la selección y diseño de los indicadores se debe:

- ✓ Identificar los indicadores que mejor reflejen las metas y objetivos propuestos.
- ✓ Identificar los indicadores claves del desempeño o factores críticos de éxito.
- ✓ Identificar para cada uno de los indicadores propuestos las fuentes de información y las acciones necesarias para que esta información sea oportuna y confiable.
- ✓ Analizar el desempeño operacional, (pág. 406).

2.2.2.5. Proceso de Auditoría de Gestión



Gráfica 4-2: Proceso de Auditoría de Gestión

Fuente: Maldonado, (2011, pág. 45)

2.2.2.6. Fases de la Auditoría de Gestión

Según la Academia Mexicana de Auditoría Integral citado por Maldonado, (2011), las fases de Auditoría “, se clasifica en 5 fases con sus respectivas sub fases”:

Fase I. Análisis general y diagnóstico que comprende evaluación preliminar, plan de trabajo, ejecución y diagnóstico.

Fase II. Planeación estratégica con determinación de objetivos, elaboración del programa, determinación de recursos y seguimiento del programa.

Fase III. Ejecución, que contempla obtención de evidencias, técnicas y recursos y finalmente coordinación y supervisión.

Fase IV. Informe de resultados que contempla observaciones y oportunidades de mejora, estructura, contenido y presentación; discusión con el cliente y definición de compromisos e informe ejecutivo.

Fase V. Diseño, implementación y evaluación con sus respectivas sub fases: diseño, implementación y evaluación.

Nota. - Esta fase de la Academia se toma para la propuesta ecléctica bajo el nombre de monitoreo estratégico para empatar con el concepto de supervisión a que hace mención el informe COSO y por la estrategia que deben definir el auditor y la administración para lograr la implementación efectiva de las recomendaciones, a través de un líder y un equipo propuesto para este fin. (pág. 42)

Tabla 1-2: Fases y Proceso de la Auditoría de Gestión

Fase	Proceso	Contenido
FASE I	Planificación preliminar. Familiarización y revisión de legislación.	<ul style="list-style-type: none"> - Definición de la evaluación. - Análisis y estudio preliminar.
FASE II	Planificación específica.	<ul style="list-style-type: none"> - Determinación del alcance. - Diagnóstico administrativo, financiero, de gestión, de cumplimiento y de control interno. - Programa de trabajo y aprobación. - Designación de personal.
FASE III	Ejecución. Examen profundo de áreas críticas.	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación del programa de trabajo. - Utilización de técnicas de auditoría. - Evaluación de control interno. - Obtención de la información. - Validación de la información. - Elaboración de papeles y normas de trabajo. - Detección de hallazgos y evidencia. - Revisión inicial de la información. - Conclusión del trabajo operativo.
FASE IV	Comunicación de Resultados. (Obtención del informe)	<ul style="list-style-type: none"> - Intercambio constructivo de opiniones. - Solución de anomalías intrascendentes. - Jerarquía de observaciones de la auditoría. - Señalamiento de recomendaciones. - Aceptación de deficiencias por el auditado. - Selección del modelo de presentación - Presentación del informe final.
FASE V	Seguimiento.	<ul style="list-style-type: none"> - Decisión de continuar con la actividad. - Confirmación del cumplimiento. - Nueva auditoría. - Seguimiento a las recomendaciones dadas.

Realizado por: Pérez, M. 2019

2.2.2.7. Métodos de Medición de la Auditoría de Gestión

Según Blanco, (2012), con respecto a los métodos de medición de Auditoría de Gestión, señala:

La auditoría de gestión examina las prácticas gerenciales para evaluar la eficiencia y eficacia de la administración en relación con los objetivos y planes generales de la empresa. Para la medición de la gestión es necesario establecer indicadores cuantitativos y cualitativos, bien sea elaborado por la entidad, por el sector al que pertenece, o de fuentes externas, como son las razones o índices financieros de uso frecuente en el análisis de los estados financieros.

- **Mediciones cualitativas**

Estas mediciones proporcionan valoraciones de una empresa en forma de datos no numéricos que se resumen y organizan de forma subjetiva para extraer conclusiones sobre el manejo de la entidad.

Las mediciones cualitativas son simples respuestas a preguntas claves formuladas por el evaluador. Aunque no existe un cuestionario estándar que merezca un respaldo universal hay preguntas claves aplicables a la mayoría de las empresas.

Los métodos de medición cualitativa pueden ser de gran utilidad, pero debe tenerse cuidado en su aplicación ya que los mismos se basan en el juicio de evaluador. Si el juicio se aplica incorrectamente, se invalidará el resultado de la auditoría.

- **Mediciones cuantitativas**

Estas mediciones proporcionan valores de una empresa en forma de datos numéricos que se sintetizan y se organizan para sacar las conclusiones de la evaluación. Los datos que se recogen con tales mediciones son, por lo general, más fáciles de resumir y de organizar que los recopilados mediante las mediciones cualitativas. Con todo, interpretar y hallar el resultado de las medidas cuantitativas y de las acciones correctivas requieren de buen juicio, de lo contrario se convertirá en una evaluación subjetiva.

Las mediciones cuantitativas miden asuntos como el número de unidades producidas por unidad de tiempo, los costos de producción, los niveles de eficiencia en la producción, el ausentismo laboral, el crecimiento de las ventas, los niveles de liquidez, de endeudamiento, de rentabilidad, etc.

El proceso de control de gestión requiere de un modelo cuantitativo, expresado en forma de indicadores cuyo seguimiento y evaluación se pueda llevar a cabo con facilidad. (pág. 312-313)

2.2.3. Tipos de Riesgos de Auditoría

Según Arens, Elder, & Beasley, (2007), los riesgos en auditoría se clasifican:

▮ Riesgo Inherente:

Es la susceptibilidad de los estados financieros a errores importantes suponiendo que no existen controles internos. Si el auditor llega a la conclusión de que existe una alta probabilidad de errores, sin tomar en cuenta los controles internos, el auditor determinaría que el riesgo inherente es alto.

▮ Riesgo de Detección:

Es una cuantificación del riesgo de que las evidencias de auditoría de un segmento no detecten errores superiores a un monto tolerable, si es que existen dichos errores. Existen dos puntos importantes al riesgo planeado de detección:

- 1) depende de los otros tres factores del modelo. El riesgo planeado de detección cambiará solo si el auditor cambia uno de los otros factores y;
- 2) determina la cantidad de evidencias sustantivas que el auditor planea acumular, inversamente al tamaño del riesgo planeado de detección.

▮ Riesgo de Control:

Es una medición de la evaluación que hace el auditor de la probabilidad que errores superiores a un monto tolerable en un segmento no sean evitados o detectados por el control interno del cliente. El riesgo de control presenta:

- 1) una evaluación de la eficacia de la estructura del control interno del cliente para evitar o detectar errores y;
- 2) la intención del auditor para hacer esa evaluación en un nivel por debajo del máximo (100%) como parte del plan de auditoría. (pág. 87)

2.2.4. *Control Interno*

Según Madariaga, (2004) nos habla que:

El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y medidas coordinadas, adoptadas dentro de una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la exactitud y veracidad de los datos contables, promover la eficiencia y estimular el seguimiento de los métodos establecidos por la dirección.

Como se deduce de su definición, podemos señalar como objetivo del control interno:

- a. Salvaguardar los bienes de la empresa evitando pérdidas por fraude o por negligencia;
- b. Comprobar la exactitud y veracidad de los datos contables, los cuales son usados por la dirección para tomar decisiones;
- c. Promover la eficiencia de la explotación;
- d. Estimular el seguimiento de las prácticas ordenadas por la gerencia. (pág. 101)

Es importante hacer énfasis que, el control interno lo efectúa la dirección de la empresa, la auditoría sólo evalúa esos controles.

2.2.5. *Componentes del Método COSO I*



Gráfico 5-2: Componentes del COSO I
Realizado por: Pérez, M

Según Estupiñán, (2016), con referencia a los componentes del COSO I, señala los siguientes:

• **Ambiente de Control:** consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades.

El ambiente de control o control circundante es la base de los demás componentes de control a proveer disciplina y estructura para el control e incidir en la manera como:

- Se estructuran las actividades del negocio.
- Se asigna autoridad y responsabilidad.
- Se organiza y desarrolla la gente.
- Se comparte y comunican los valores y creencias.
- El personal toma conciencia de la importancia del control.

Factores de ambiente de control

- La integridad y los valores éticos.
- El compromiso de ser competente.
- Las actividades de la junta directiva y el comité de auditoría.
- La mentalidad y el estilo de operación de la gerencia.
- La estructura de la organización.
- La asignación de autoridad y responsabilidades.
- Las políticas y prácticas de recursos humanos

El ambiente de control tiene gran influencia en la forma como se desarrollan las operaciones, se establecen los objetivos y se minimizan los riesgos. Tiene que ver igualmente en el comportamiento de los sistemas de información y con la supervisión en general. A su vez es influenciado por la historia de la entidad y su nivel de cultura administrativa.

• **Evaluación de Riesgos:** es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma.

Toda entidad enfrenta una variedad de riesgos provenientes tanto de fuentes externas como internas que deben ser evaluados por la gerencia. La gerencia establece objetivos generales y específicos e identifica y analiza los riesgos de que dichos objetivos no se logran o afectan su capacidad para:

- Salvaguardar sus bienes y recursos.
- Mantener ventaja ante la competencia.
- Construir y conservar su imagen.
- Incrementar y mantener su solidez financiera.
- Mantener su crecimiento.

• **Actividades de Control:** son aquellas que realizan la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos.

Políticas y procedimientos que se desarrollan a través de toda la organización y garantizan que las directrices de la gerencia se llevan a cabo y los riesgos se administren de manera que se cumplan los objetivos.

Incluyen actividades preventivas, detectadas y correctivas tales como:

- Segregación de funciones.
- Reconciliaciones.
- Salvaguarda de activos.
- Aprobaciones y autorizaciones.
- Indicadores de desempeño.
- Fianzas y seguros.
- Análisis de registros de información.
- Verificaciones.
- Revisión de desempeños operacionales.
- Seguridades físicas.
- Revisiones de informes de actividades y desempeño.
- Controles sobre procesamiento de información.

Las actividades de control son importantes no solo porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, sino debido a que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de los objetivos.

• **Sistema de Información y Comunicación:** Los sistemas de información están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos de control. De manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información.

Controles generales

Tienen como propósito asegurar una operación y continuidad adecuada, e incluyen el control sobre el centro de procesamiento de datos y su seguridad física, contratación y mantenimiento del hardware y software, así como la operación propiamente dicha. También se relacionan con las funciones de desarrollo y mantenimiento de sistemas, soporte técnico, administración de base de datos, contingencia y otros.

Controles de Aplicación

Están dirigidos hacia el interior de cada sistema y funcionan para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad, mediante la autorización y validación correspondiente. Desde luego estos controles cubren las aplicaciones destinadas a las interfaces con otros sistemas de los que reciben o entregan información.

• **Supervisión y Monitoreo:** en general, los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias. Claro está que para ello se tomaron en consideración los objetivos, riesgos y las limitaciones inherentes al control; sin embargo, las condiciones evolucionan debido tanto a factores externos como internos, provocando con ello que los controles pierdan su eficiencia.

Este proceso está diseñado para verificar la vigencia, calidad y efectividad del sistema de control interno de la entidad, que incluye algunas de las siguientes actividades:

- Con buen criterio administrativo interno.
- Supervisiones independientes.
- Auto evaluaciones.
- Supervisiones a través de la ejecución de operaciones.

El resultado de la supervisión, en términos de hallazgos (deficiencias de control u oportunidades de mejoramiento del control), debe informarse a los niveles superiores - La gerencia, comités o junta directiva. (pág. 27-39).

2.2.6. Técnicas de Auditoría

Según Amador, (2008), nos habla de:

Para obtener información relacionada a una operación, función o tema en particular, es necesario considerar que la investigación de la auditoría conlleva una metodología definida (la de la planeación), que requerirá de la utilización de técnicas de auditoría.

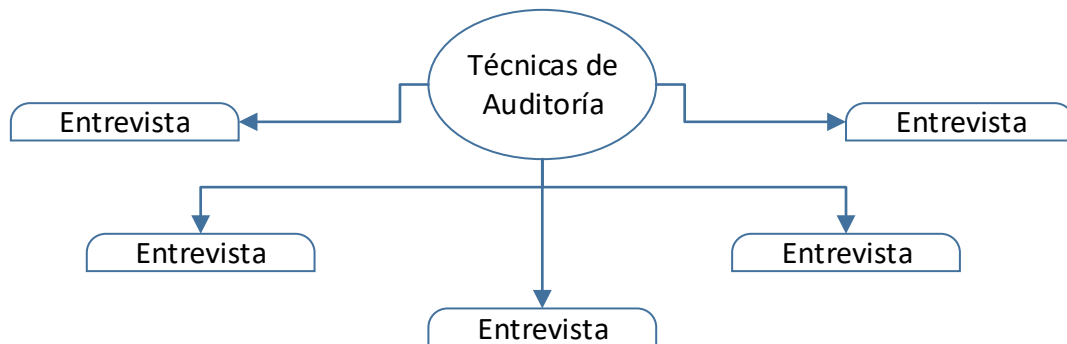


Gráfico 6-2: Técnicas de auditoría.

Fuente: (Amador, 2008, pág. 90)

Entrevista. En un sentido general, la entrevista consiste en entablar una conversación con la finalidad de obtener información de una actividad. Dicha conversación se realiza en forma directa con el personal indicado, preferentemente de nivel directivo, esto es, con el director o gerente, y en su caso con personal de niveles de supervisor y operarios.

Observación directa. Realmente la observación representa la técnica más natural y se relaciona con la habilidad y predisposición para percibir los hechos acontecidos en la organización y que se relacionan con el tema de evaluación y con el clima de trabajo imperante.

Esta técnica es común, ya que permite percatarse en forma directa, personal, abierta o indiscriminadamente, de lo que acontece en un medio determinado, y específicamente de las funciones, actividades, procedimientos, prácticas de trabajo, actitudes y disposición al trabajo de equipo.

Cuestionario. Representa un formulario diseñado ya sea con antelación o al momento de su utilización, para recabar información sin límites, tanto del tema a evaluar como de aspectos generales de la organización. Existen cuestionarios de tipo cerrado (sí o no), abierto (respuesta libre) o de opción múltiple (varias opciones a elegir).

Entre las ventajas de utilizar cuestionarios están las siguientes:

- Agilidad para obtener información.
- Optimización de actividades derivadas de la auditoría.
- Confirmación de hechos y sucesos diversos.

Investigación documental. Consiste en examinar, indagar, descubrir y averiguar detalles de un tema determinado por medio de documentos pertenecientes a la organización, los cuales al ser analizados aportarán elementos de juicio en la evaluación que se practica.

La documentación en general se puede clasificar en dos grandes segmentos:

- Documentación legal se encuentra lo relacionado a la constitución de la organización, así como sus adecuaciones, el marco jurídico que la reglamenta, contratos mercantiles, reglamentos, contrato colectivo de trabajo, informes presentados a la asamblea general de accionistas, decretos (en el caso del sector público) y legislación particular; por su parte,
- Documentación administrativa se encuentran los manuales de organización y procedimientos, los sistemas administrativos documentados, planta de personal, estados financieros, presupuesto operativo, sistemas de control, inventarios de diferente índole, informes de auditorías (entre ellas, las administrativas), así como los que se derivan de éstos y los de carácter específico.

Análisis administrativo. Se basa en técnicas variadas, que se aplican según el tema evaluado, el tiempo y la disposición de la organización; entre ellas se encuentran las de tipo administrativo y las de carácter operacional.

Dentro de las técnicas de tipo administrativo están aquellas que tienen una relación directa con esta disciplina, como son los diagramas, gráficas, organigramas, punto de equilibrio, análisis marginal, árbol de decisiones, calidad total y reingeniería. (pág. 91-93)

2.2.7. Hallazgos

Subía, (2012), advierte que: “El hallazgo debe reflejar una condición adversa a un criterio”

Los hallazgos están conformados por cuatro atributos:

Tabla 2-2: Atributos de los Hallazgos

Condición	Es la situación encontrada respecto a una examinada
Criterio	Son parámetros de comparación, tiene que ver con la normativa aplicable.
Causa	Son las razones fundamentales para la cual se originó la desviación
Efecto	Es el impacto negativo que se produce de la comparación la condición y el criterio respectivo.

Fuente: (Subía, 2012, pág, 34)

Realizado por: Pérez, M. 2019

2.2.8. Evidencias de Auditoría

Según Arens, E., & Beasley, (2007), explican que existen siete categorías amplias de evidencia de entre las cuales el auditor puede escoger y se definen a continuación:

- **Examen físico.** - Es la inspección o conteo que hace el auditor de un activo tangible, que a menudo está asociado con el inventario y el efectivo.
- **Confirmación.** - Es la recepción de una respuesta oral o escrita de una tercera persona independiente para verificar la precisión de la información que ha solicitado el auditor.
- **Documentación.** - Es el examen que hace el auditor de los documentos y registros del cliente para apoyar la información que es o debe ser incluida en los estados financieros
- **Procedimientos Analíticos.** - Se utilizan comparaciones y relaciones para determinar si los balances de cuenta u otros datos son razonables.
- **Interrogatorio al Cliente.** - Es obtener información escrita o verbal del cliente en respuesta a las preguntas del auditor.
- **Re-desempeño.** - Implica verificar de nuevo una muestra de los cálculos y transferencias de información que hace el cliente durante el periodo que se está auditando.
- **Observación.** - Es el uso de los sentidos para evaluar ciertas actividades. (pág. 81)

2.2.9. Papeles de trabajo

Según Estupiñan, (2004), los papeles de trabajo constituyen una compilación de toda la evidencia obtenida por el auditor y cumplen los siguientes propósitos:

Facilitar la preparación del informe de Auditoría y revisoría fiscal.

- Comprobar y explicar en detalle las opiniones y conclusiones resumidas en el informe.
- Coordinar y organizar todas las fases del trabajo de auditoría.
- Proveer un registro histórico permanente de la información examinada y los procedimientos de auditoría aplicados.

Servir de guía en exámenes subsecuentes.

Las siguientes normas deben observarse en la preparación de los papeles de trabajo:

- Cada hoja de trabajo debe ser adecuadamente identificada con el nombre del cliente, una descripción de la información presentada.
- Debe utilizarse una o varias hojas por separado para cada asunto, cualquier información de valor suficiente para requerir su inclusión en los papeles de trabajo, amerita una hoja completa sobre su título descriptivo.
- Solo debe usarse el anverso de cada hoja para evitar pasar por alto información registrada en el reverso.
- Cada papel de trabajo deberá contener el nombre o iniciales del auditor que los preparó, la fecha en que fue preparado y el nombre o iniciales del encargado de la auditoría y del supervisor que los revisó. Regularmente se imprimen, con esta finalidad espacios en los papeles de trabajo. (pág. 132)

2.2.10. Marcas

Según Sánchez, (2006), refiriéndose a las marcas, señala que:

Las marcas de Auditoría son símbolos específicos que el auditor da con un significado especial.

Las marcas de auditoría son aquellos símbolos convencionales que el auditor adopta y utiliza para identificar, clasificar y dejar constancia de las pruebas y técnicas que se aplicaron en el desarrollo de una auditoría. Son los símbolos que posteriormente permiten comprender y analizar con mayor facilidad una auditoría (pág. 2).

2.2.11. Índices

Según Cepeda, (2002), al hablar de los índices, refiere:

Señala que los índices son símbolos numéricos, alfanuméricos o alfabéticos que permiten la identificación y la lectura de los papeles de trabajo durante y después del desarrollo de la auditoría, facilitando posteriormente su ordenamiento y su ubicación en el archivo correspondiente. (pág. 87)

2.2.12. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas

Tabla 3-2: Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas

NORMAS DE AUDITORÍA GENERALMENTE ACEPTADAS	
Normas generales	<ol style="list-style-type: none">1. Capacitación técnica adecuada e idoneidad.2. Actitud mental de independencia.3. Debido cuidado profesional.
Normas del trabajo de campo	<ol style="list-style-type: none">1. Planeación y supervisión apropiada.2. Comprensión suficiente del control interno.3. Evidencia suficiente y competente.
Normas de los informes	<ol style="list-style-type: none">1. Presentación de los estados financieros de acuerdo a los PCGA.2. Observación consistente de los principios en el periodo actual en relación con el anterior.3. Revelaciones informativas adecuadas.4. Expresar una opinión acerca de los estados financieros.

Fuente: (Whittington & Pany, 2007)

Realizado por: Pérez, M. 2019

2.2.13. Consideraciones básicas en la elaboración del informe

Según Amador, (2008), nos habla que:

*

El informe de auditoría aporta soluciones a la organización con base en el resultado de la evaluación respectiva, y de los puntos de vista de alto sentido profesional y constructivo del auditor. La redacción del informe debe tomar en cuenta los siguientes aspectos: a quién va dirigido, contenido estructural y amplitud. Enseguida se abordan más ampliamente estos aspectos.



Gráfico 7-2: Aspectos por decidir al presentar un Informe de Auditoría
Realizado por: Pérez, M. 2019

Tabla 4-2: Apartados que conforman el informe de auditoría

APARTADOS	
Introducción y Antecedentes	Observaciones
Finalidad	Salvedades
Metodología	Limitaciones
Alcance	Recomendaciones
Apreciación de hechos relevantes	Anexos

Realizado por: María Fernanda Pérez Guananga

Fuente: (Amador, 2008, pág. 141)

Los siguientes componentes forman parte del Informe de Auditoría

- **Introducción y antecedentes.** Exposición de los antecedentes de la organización y del tema sujeto a evaluación.

La forma de redactar un informe es variada y básicamente depende del estilo personal del auditor.

Después de este apartado se puede indicar el periodo en el cual se llevarán a cabo las actividades de auditoría y el personal que participará.

- **Finalidad.** En este apartado se recomienda especificar en forma clara el objeto que se busca al realizar esta evaluación, lo cual debe conocer con precisión la parte interesada, y en caso de que no sea así se le ayudará a esclarecerlo.
- **Metodología.** Describe el sistema seguido en el desarrollo de la actividad, lo cual incluye las técnicas y procedimientos aplicados para obtener la información mínima requerida y la validación de la misma. A partir de estos datos el auditor se encuentra en la posibilidad de emitir un juicio sobre los hechos examinados.
- **Alcance.** Indica la extensión o profundidad de la actividad evaluada, que toma en cuenta funciones, prácticas de trabajo, manuales de organización y de procedimientos y sistemas administrativos para obtener información y desprender elementos de juicio en relación al universo que se examina.
- En una organización ordenada y con buen control se suelen aplicar menor cantidad de técnicas y procedimientos debido a que cuenta con una integración interna.
- **Apreciación de hechos relevantes.** Al efectuar su trabajo, el auditor suele detectar situaciones tanto positivas como negativas, algunas consideradas de interés general y otras de trascendencia, siendo estas últimas las que deberá comunicar, puesto que es más factible que sus repercusiones afecten la operación de la empresa.

Tales situaciones se indicarán en el informe en un lugar preferencial, por el peso que tienen en la actividad de evaluación.

- **Observaciones.** En este apartado se indican los resultados obtenidos en la evaluación y comprende el reconocimiento de los aspectos positivos, pero sobre todo las deficiencias encontradas, que es lo que en todo caso desean conocer los directivos de la organización.

El auditor expone aquellos hechos y situaciones administrativas que impiden alcanzar en forma eficiente y eficaz los objetivos que se ha propuesto la empresa, y que es posible darles solución, independientemente de su causa.

De acuerdo con la evaluación, se definirán las prioridades en la solución de las observaciones detectadas (de índole crítica, necesaria o importante); también se suele señalar el tiempo deseable para dicha solución, ya sea inmediato (urgente) o mediano (en el mediano y largo plazo).

- **Salvedades.** En forma profesional el auditor comunicará a la organización aquellos hechos o situaciones que le impidan opinar en un momento dado sobre cierto aspecto de la evaluación que practica y su actitud hacia ella.

Dichas salvedades reflejan falta de disposición de la empresa en la realización de la actividad de auditoría, y en ocasiones falta de diligencia del auditor. Lo recomendable es desahogar siempre la actividad, aunque se corra el riesgo de excederse demasiado en tiempo.

- **Limitaciones.** Contratiempos que obstaculizan el desarrollo de la evaluación e impiden cumplir con eficiencia lo que se ha calendarizado.

Una limitación que se presenta comúnmente es el hecho de que el auditado no presenta la información documental necesaria, lo cual impide concluir la revisión o algún aspecto de ella.

- **Recomendaciones.** Representan la aportación profesional del auditor, que consiste en manifestar las indicaciones y sugerencias de mejora en las áreas o funciones en las cuales se haya detectado alguna deficiencia al momento de aplicar la evaluación. Algunas de ellas son aplicadas por el auditado inmediatamente después de ser comentadas con el auditor.

Al presentar las recomendaciones, en el cuerpo del informe, es posible emplear diferentes modalidades, algunas de las cuales se explican a continuación.

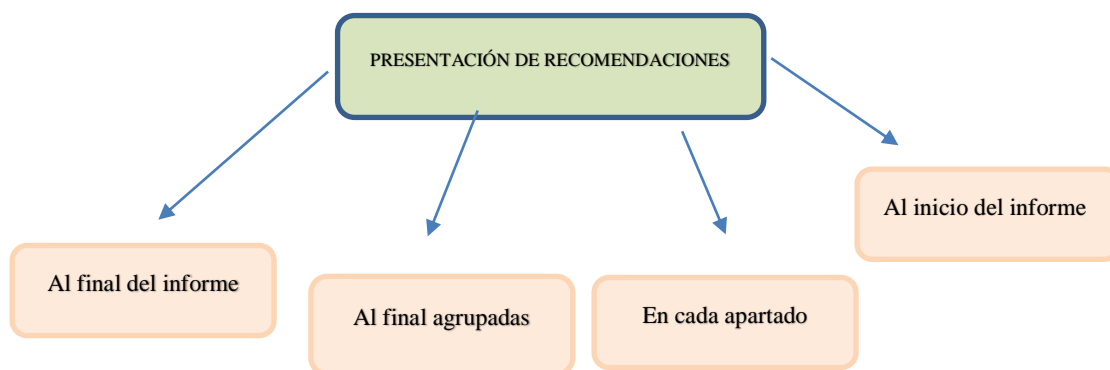


Gráfico 8-2: Presentación de recomendaciones.
Realizado por: Pérez, M. 2019

- **Al final del informe.** Se presentan en forma de listado secuencial, ordenadas convencionalmente.
- **Al final, agrupadas.** Se exhiben al final del informe, agrupadas por temas específicos y en forma analítica.
- **En cada apartado.** Se presentan al final de la exposición de cada tema.
- **Al inicio del informe.** Se exhiben de manera general o al menos las más significativas.

Las recomendaciones deben ser claras y precisas, y referirse a aspectos comentados en el contenido del documento, además de mencionar los recursos que dispuso la organización para hacer frente a las actividades tratadas.

Al final del informe es saludable indicar a la empresa que se está en disposición de auxiliar en cualquier situación que se requiera en lo referente al documento presentado.

- **Anexos.** Es un apartado que complementa la información del informe de auditoría.

Por lo general está conformado por lo siguiente: organigrama, relación de personal, diagrama de flujo, procedimientos y estadísticas, entre otros.

Los anexos que se inserten en el informe deberán contener información clara y precisa, ya que en ocasiones son el centro de atención para el comentario, discusión y aclaración. (pág. 140-143)

Tipos de Opinión que se muestran en los Informes:

Según Whittington & Pany, (2007), las opciones de que disponen los auditores cuando van a manifestar una opinión de los estados financieros, pueden resumirse como se describe a continuación:

- **Opinión sin salvedades:** Los Auditores manifiestan una opinión sin salvedades acerca de los Estados Financieros del cliente cuando no tienen reservas significativas en cuanto a la imparcialidad en la aplicación de los principios de contabilidad y cuando no existen restricciones sin resolver sobre el alcance de su compromiso.
- **Opinión con salvedades:** Una opinión con salvedades expresa las salvedades o la incertidumbre de los auditores respecto a la imparcialidad de la presentación en algunas áreas de los estados financieros. La opinión establece que, a excepción de los efectos de alguna deficiencia sobre los estados financieros, o de alguna limitación en el alcance de los análisis efectuados por los auditores, los estados financieros han sido presentados razonablemente.
- **Opiniones Negativas:** Una opinión negativa es el antónimo de una opinión sin salvedades; es una opinión que establece que los estados financieros no presentan razonablemente la posición financiera, los resultados de las operaciones y los flujos de efectivo del cliente, de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados.
- **Abstención de Opinión:** Significa que no hay opinión. Los auditores emiten una abstención siempre que se ven imposibilitados para formarse una opinión o no han formado una opinión en cuanto a la imparcialidad de los estados financieros. (pág.101-102)

2.2.14. Telcomexpert S.A.

RAZON SOCIAL

La empresa TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES, se constituye legalmente en octubre del 2003, y su domicilio consta en la Ciudad de Riobamba, sus fundadores son los Señores: Cristian Alexis López Villacís, Daniel Rosendo López Villacís, y Luis German Guanga Gualoto.

La actividad que se dedica la empresa es la de importar, exportar, comercializar, distribuir, franquiciar, producir, fabricar, instalar, reparar equipos y dar mantenimiento, máquinas y bienes tales como: Equipos y sistemas de comunicación, y telecomunicaciones por cable vía satelital, internet por cable e inalámbrico destinado para el segmento corporativo o uso personal, máquinas y maquinaria para la industria y la agricultura: aparatos material y suministros eléctricos y electrónicos servidores y computadores, de todas las gamas existentes en el mercado.



Figura 1-2: Logotipo Telcomexpert S.A.
Fuente: Compañía Telcomexpert S.A.

Misión

Ofrecer más que un bien o servicio, la solución idónea e idónea en equipos informáticos, eléctricos electrónicos y de telecomunicaciones, así como en sus instalaciones, es por todo esto que nos dirigimos a usted con la confianza de poder brindarle las mejores soluciones para su Institución.

Visión

Telcomexpert S.A. pretende ser una empresa de soluciones de Telecomunicaciones Global, orientada a satisfacer las necesidades de nuestros clientes en forma integral, convirtiéndonos en su apoyo tecnológico con las herramientas más avanzadas.

Valores

Los valores de Telcomexpert S.A. se alinean de modo consistente con la Visión y la Misión en la medida que son instrumentales para su logro, y reflejan de modo fundamental una actitud ética basada en principios de tolerancia, respeto y colaboración con el conjunto de grupos de interés con los que la compañía quiere desarrollar y consolidar su proyecto:

- **Compromiso:** Nos responsabilizamos de consolidar nuestros proyectos de forma proactiva.
- **Orientación al cliente:** Descubrimos, entendemos y consolidamos las necesidades de nuestros clientes.
- **Innovación:** Aportamos valor con espíritu creativo, profesional y crítico a nuevas ideas para ponerlas en práctica.
- **Flexibilidad:** Nos adaptamos al entorno en continua evolución.
- **Resolución:** Alcanzamos nuestros objetivos con una mezcla de entusiasmo, razón y practicidad.
- **Honestidad:** Demostramos integridad en nuestras actuaciones.
- **Credibilidad:** Lo que decimos, lo hacemos.
- **Desarrollo:** Favorecemos el desarrollo de las personas mediante la cohesión, la colaboración y el equipo.

Estructura Organizacional

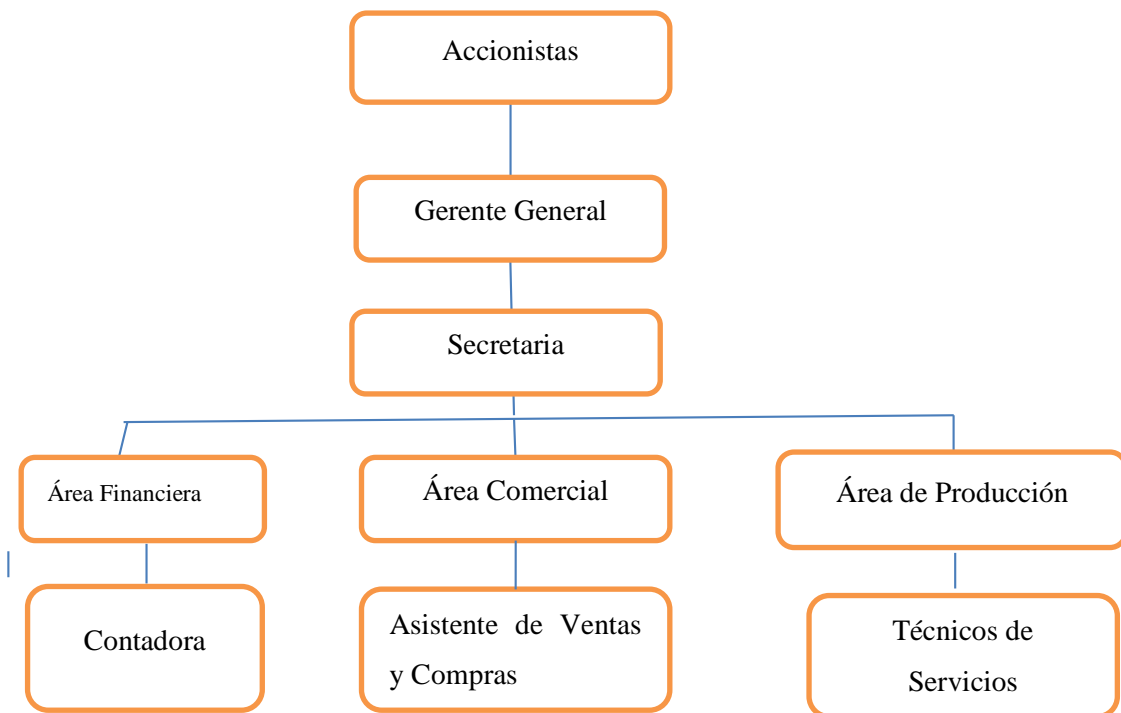


Gráfico 6-2: Estructura Organizacional

Realizado por: Pérez, M. 2019

Estructura Funcional

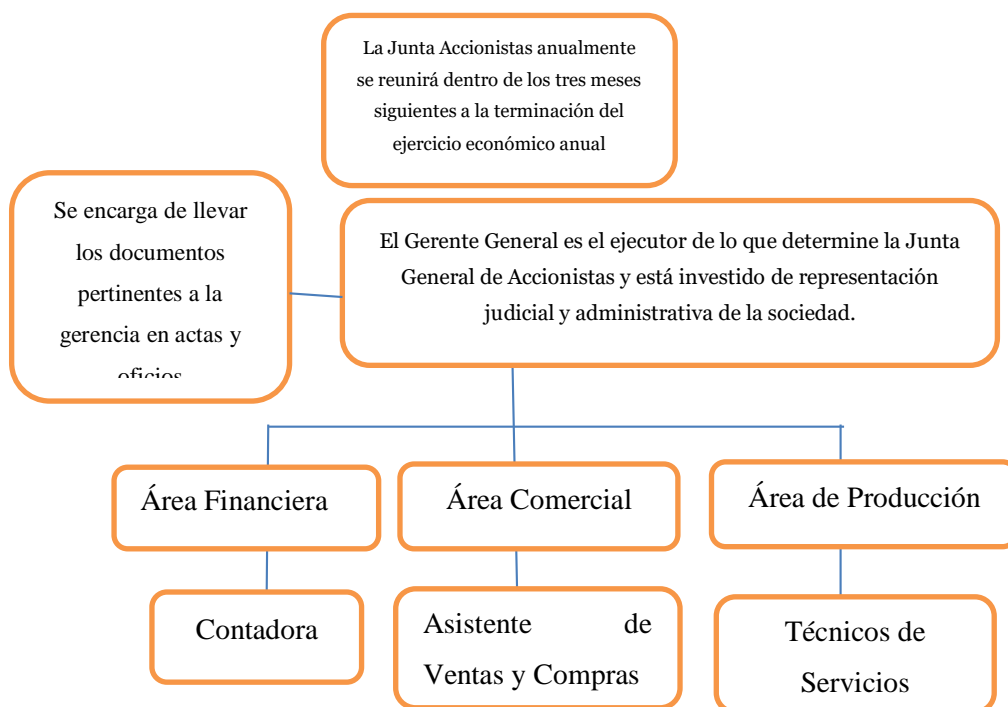


Gráfico 7-2: Estructura funcional

Realizado por: Pérez, M. 2019

Cientes Compañía Telcomexpert S.A.

Las confianzas demostradas en los trabajos se ven en los clientes potenciales que se tiene:

1. Presidencia de la República del Ecuador
2. Dirección Provincial del Consejo de la Judicatura de Chimborazo
3. Universidad Nacional de Chimborazo
4. GADM del Municipio de Riobamba
5. GADM de la Provincia de Chimborazo
6. GADM de la Provincia de Chunchi
7. GADM de la Provincia de Guano
8. GADM de la Provincia de Penipe
9. MAGAP Ministerio de Agricultura Ganadería y Pesca
10. MIES Ministerio de Inclusión Económico y Social
11. MIDUVI Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de Chimborazo
12. ESPOCH Escuela Superior Politécnica de Chimborazo
13. IESS Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Chimborazo
14. Ministerio de Relaciones Laborales
15. Empresa Eléctrica Riobamba
16. Empresa Municipal de Alcantarillado y Agua Potable Riobamba
17. SENAGUA Demarcación Hidrográfica de Pastaza
18. Fundación VISION MUNDIAL ECUADOR
19. Brigada de Caballería Blindada N°11 Galápagos
20. Dirección Distrital 06D01 Chambo – Riobamba – Educación
21. Dirección Provincial de Salud de Chimborazo
22. Superintendencia de Compañías Ambato
23. Casa de la Cultura Ecuatoriana Núcleo de Chimborazo
24. Dirección Distrital 18D05 Santiago de Píllaro
25. CNT Corporación Nacional de Telecomunicaciones
26. CNE, Delegación Provincial de Chimborazo

2.2.15. Marco conceptual

Según el Diccionario Básico Contable:

Gestión: Es un proceso mediante el cual se asegura la obtención de recursos y su empleo eficaz y eficiente en el cumplimiento de sus objetivos.

Evidencias: Conjunto de hechos comprobados, suficientes, competentes y pertinentes que sustenta las conclusiones del auditor.

Hallazgos: Es cualquier situación irregular encontrada durante el desarrollo de la auditoría, se describe brevemente y en forma objetiva.

Indicadores: Son los cocientes que permiten analizar rendimientos.

Marcas: Son símbolos o signos que se utilizan en el ejercicio de la auditoría.

NAGA's: Son los principios fundamentales de auditoría a los que se deben enmarcarse su desempeño los auditores durante el proceso de la auditoría.

Papeles de Trabajo: Conjunto de cédulas o documentos elaborados u obtenidos por el auditor durante el curso de la auditoría.

2.3. Idea a defender

La realización de la Auditoría de Gestión, permitirá determinar la eficiencia, eficacia y calidad operativa de la compañía TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES S.A, de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, en el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre 2017.

CAPÍTULO III: MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1. Modalidad de la investigación

En la presente investigación se utilizaron las siguientes modalidades de investigación:

La Modalidad de investigación cualitativa; según Cortés, (2012), ésta utiliza el método inductivo, que va de lo particular a lo general, y su misión es explorar, describir y luego generar perspectivas teóricas. Las técnicas que utilizan son la observación participante, la entrevista en profundidad y los documentos personales (pág. 25-27).

Con base al concepto anterior, este método se empleó al aplicar una entrevista al Gerente General de la empresa TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES S.A, para detallar todas las particularidades encontradas en los procesos, actividades y recursos empleados en la gestión, con el objetivo de establecer los problemas que están caracterizando a la entidad.

La Modalidad de investigación cuantitativa; según Cortés, (2012), la investigación cuantitativa sigue un patrón predecible y estructurado, y pretende generalizar los resultados encontrados en una muestra representativa a una colectividad mayor, llamada población o universo de estudio.

La modalidad de investigación cuantitativa se caracteriza porque debe ser lo más objetiva posible, es decir los fenómenos observados no deben ser afectados en ninguna forma por el investigador, y debe utilizar el razonamiento deductivo, y la meta principal es la construcción y demostración de teorías que expliquen y predigan (pág. 25-27).

Con base en el concepto anterior, aplicamos la metodología cuantitativa para realizar el procesamiento y análisis de la información numérica de la encuesta realizada a la población de la empresa TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES S.A., además con base en este método se realizó la evaluación del control interno y de la gestión con base en indicadores.

3.1.1. Tipos de Investigación

La investigación de campo: Según Arias, (2012), la investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna; es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. Claro está, en una investigación de campo también se emplean datos secundarios, sobre todo los provenientes de fuentes bibliográficas, a partir de los cuales se elabora el marco teórico (pág. 27-31).

Sobre la base del concepto anterior, la investigación de campo se realizó a través de las visitas a la empresa TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES S.A., para observar las diferentes actividades y procedimientos que se realizan en relación al control interno y a la gestión administrativa institucional.

La Investigación Documental – Bibliográfica: Según Arias, (2012), la investigación bibliográfica es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas, como en toda investigación el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos (pág. 27-31).

Con base en lo anterior, la investigación documental - bibliográfica permitió establecer fuentes bibliográficas, lo que le dio a la investigación la base sólida, ya que se referenció en información teórica de libros y demás fuentes de consultas verificadas y oficiales relacionadas a la ejecución de la auditoría de gestión en la empresa TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES S.A.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población, según Bernal, (2010), señala, “es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado” (p. 160).

La población de estudio estuvo integrada por seis personas: el gerente y 5 empleados.

3.2.2. *Muestra*

Bernal, (2010), la define como “la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (p. 161).

Por ser reducido el número de personas que laboran en la Compañía TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES S.A. no se requirió establecer muestra. La investigación incluyó a la totalidad de elementos con el propósito de obtener evidencias confiable y pertinente.

Tabla 1-3: Población.

Departamento	Cargo	Número de personal
Gerencia	Gerente General	1
Secretaria General	Secretaria	1
Departamento Financiero	Contadora	1
Departamento Comercial	Vendedor	2
Departamento Técnico	Técnico en sistemas	1
Total		6

Fuente: Telcomexpert Expertos En Telecomunicaciones S.A.
Realizado por: Pérez, M. 2019

3.3. *Métodos, técnicas e instrumentos*

3.3.1. *Métodos de Investigación*

- **Método Deductivo.** - Según Maya, (2014), el método deductivo es una forma de razonamiento que parte de una verdad universal para obtener conclusiones particulares (pág. 14-15).

Para emplear el método deductivo en la investigación se efectuó el análisis de los aspectos generales que están caracterizando a la empresa TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES S.A., como son los procesos de gestión, para llegar a la conclusión de aspectos específicos como la comprobación de los indicadores de gestión.

- **Método Inductivo.** - Según Maya, (2014), el método inductivo es el razonamiento mediante el cual, a partir del análisis de hechos singulares, se pretende llegar a leyes. Es decir, se

parte del análisis de ejemplos concretos que se descomponen en partes para posteriormente llegar a una conclusión (pág. 14-15).

El método inductivo concerniente al análisis fue aplicado para establecer los procesos que se realizan en la empresa, es decir, de lo particular a lo general, para lo cual se realizó el análisis de la misión, de la visión; y, el análisis FODA.

3.3.2. Técnicas de Investigación

Las técnicas de investigación utilizadas en la presente investigación fueron las siguientes:

- **Observación.** - Según Cortés, (2012), la técnica de observación es observar es un proceso mental más complejo, dirigido a un fin determinado, y se requiere de un esquema de trabajo para captar las manifestaciones y los aspectos más trascendentales y significativos de un fenómeno.

Esto solamente lo hacen quienes conocen los cánones de la investigación científica (pág. 77-78).

La técnica de observación la utilizamos estructurando una guía de observaciones la cual se aplicó en la empresa para determinar la forma en que se está desarrollando la gestión administrativa, los procesos y el ambiente laboral.

- **Entrevista.** - Según Cortés, (2012), la técnica de entrevista se emplea cuando no existe suficiente material informativo sobre ciertos aspectos que se desean investigar, o cuando la información no puede conseguirse mediante otras técnicas.

La información obtenida a través de esta técnica sirve para efectuar un análisis del problema desde el punto de vista cualitativo (pág. 77-78).

Con base en lo anterior, se aplicó una entrevista a la Señora Gerente General de la empresa para determinar cómo se ejecuta la gestión administrativa y cuál es la situación actual de la empresa mediante la matriz FODA.

- **Encuesta.** - Según Cortés, (2012), la técnica de la encuesta sirve para recopilar información sobre una parte de la población denominada muestra, como datos generales, opiniones sugerencias o respuestas a preguntas formuladas sobre los diversos indicadores que se pretende explorar a través de este medio (pág. 77-78).

La encuesta se utilizó para hacer un conocimiento general a toda la población de la empresa para conocer la gestión administrativo y la evaluación del control interno.

3.3.3. *Instrumentos*

Los instrumentos de investigación utilizados en el desarrollo del presente trabajo fueron los siguientes:

- **Guía de Observación.** - Según Cortés, (2012), la guía de observación sirve para recopilar la información útil y suficiente sobre la problemática que se estudia, también es necesaria para investigar los ítems o indicadores de las hipótesis establecidas, con el fin de someterlos a prueba (pág. 77).

Con base en el anterior concepto, la Guía de Observación sirvió de base para tomar en cuenta cada aspecto relevante referente a la gestión de la empresa y que fue necesario tomar en cuenta para su análisis respectivo.

- **Entrevista.** - Según Cortés, (2012), la entrevista puede contener preguntas abiertas o temas por tratar, los cuales derivan de los indicadores que se deseen explorar (pág. 78).

Aplicando el concepto anterior, la Entrevista se realizó al Gerente de TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES S.A., para determinar el nivel de desenvolvimiento y gestión de la dirección, y así obtener una evidencia objetiva que demuestren lo que se está realizando en cada proceso, departamento o área de la entidad.

- **Cuestionario.** - Según Cortés, (2012), el cuestionario es un instrumento de recolección de información, tal vez el más utilizado; consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables por medir (pág. 87).
- Por lo anterior, el Cuestionario fue aplicado a los empleados de la empresa, para obtener información y conocimiento sobre la gestión de los mismos; asimismo, fue aplicado durante el desarrollo del trabajo de campo, es decir al elaborar los cuestionarios de control interno.

3.4. Resultados

Con el objetivo de conocer la opinión de los empleados de la TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES S.A., respecto a la eficiencia, eficacia y calidad de la gestión en la empresa, se aplicó una encuesta, cuyos resultados son los siguientes:

Pregunta N° 1. ¿Conoce usted la estructura organizacional de TELCOMEXPERT S.A.?

Tabla 2-3: Conocimiento de la estructura organizacional

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	6	100%
NO	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta a empleados de TELCOMEXPERT S.A.

Realizado por: Pérez, M. 2019

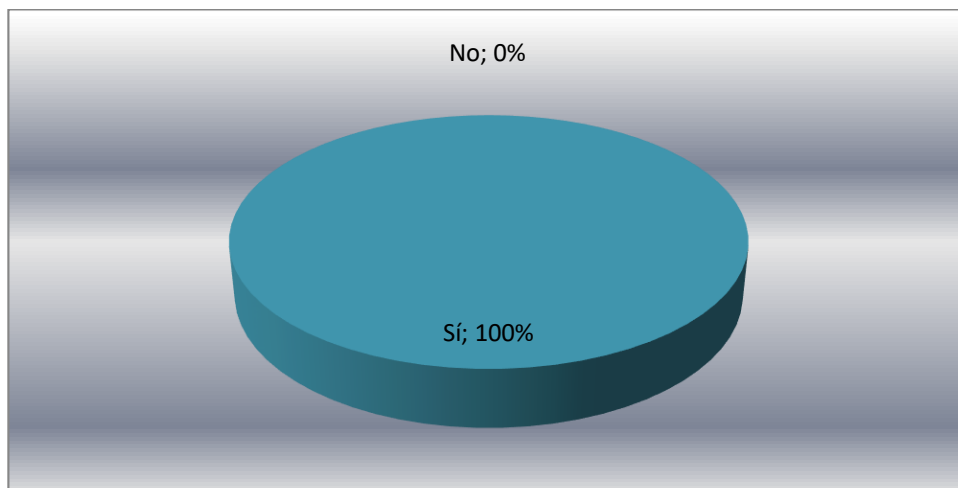


Gráfico 10-3: Conocimiento de la estructura organizacional

Fuente: Encuesta a empleados de TELCOMEXPERT S.A.

Realizado por: Pérez, M. 2019

Análisis e Interpretación

Del total de empleados encuestados; el 100% indica que sí conoce usted la estructura organizacional de TELCOMEXPERT S.A.

Tener una estructura organizativa facilita determinar los niveles de autoridad y responsabilidad en la empresa sobre todo cuando esta ha sido socializada y es conocida por todos los empleados.

Pregunta N° 2. ¿Conoce usted los procesos inherentes a la ejecución de su trabajo?

Tabla 3-3: Procesos para la ejecución del trabajo

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	6	100%
NO	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta a empleados de TELCOMEXPERT S.A.

Realizado por: Pérez, M. 2019

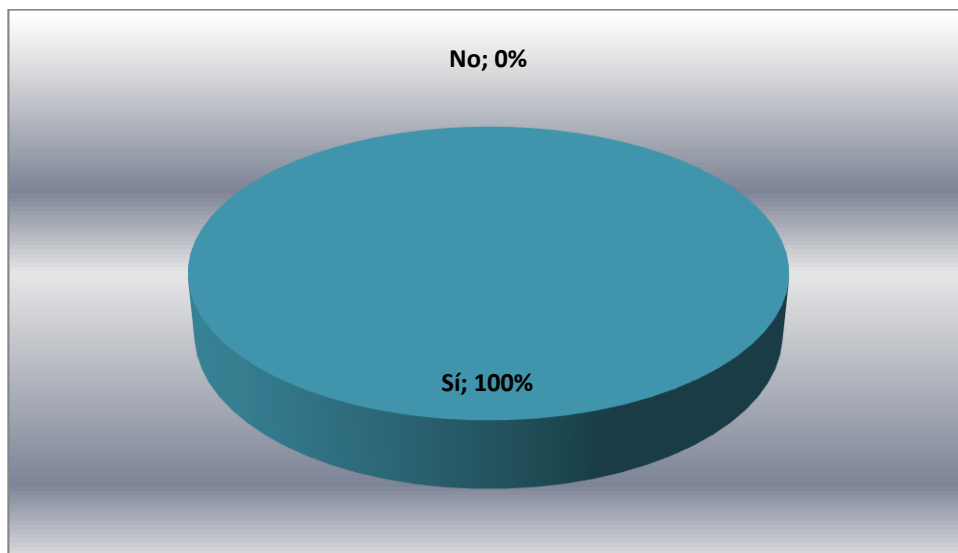


Gráfico 11-3: Procesos para la ejecución del trabajo

Fuente: Encuesta a empleados de TELCOMEXPERT S.A.

Realizado por: Pérez, M. 2019

Análisis e Interpretación

El 100% de encuestados menciona que sí conoce los procesos inherentes a la ejecución de su trabajo.

Los procesos determinan qué, cómo y cuándo debe hacerse una actividad de acuerdo con las funciones de los empleados.

Pregunta N° 3. ¿La compañía cuenta con un plan estratégico que incluya la misión, visión y objetivos organizacionales?

Tabla 4-3: Plan estratégico

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	0	0%
No	6	100%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta a empleados de TELCOMEXPERT S.A.

Realizado por: Pérez, M. 2019

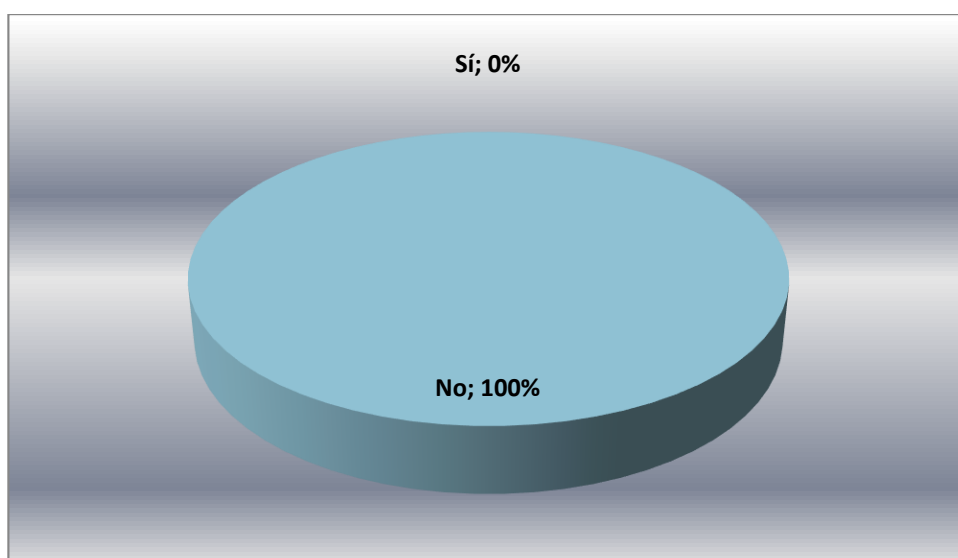


Gráfico 12-3: Plan Estratégico

Fuente: Encuesta a empleados de TELCOMEXPERT S.A.

Realizado por: Pérez, M. 2019

Análisis e Interpretación

El 100% de empleados indica que la compañía no cuenta con un plan estratégico que incluya la misión, visión y objetivos organizacionales.

Un plan estratégico es una herramienta que contiene información básica de una empresa, la cual debe estar a disposición de todos los colaboradores. Sin este instrumento se puede dar lugar a desconocimiento de la filosofía empresarial y a interpretaciones de lo que se quiere alcanzar a corto y largo plazo.

Pregunta N° 4. ¿Considera que la planificación estratégica de la compañía aporta al desarrollo organizacional?

Tabla 5-3: Aporte de la planificación estratégica

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	6	100%
No	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta a empleados de TELCOMEXPERT S.A.

Realizado por: Pérez, M. 2019

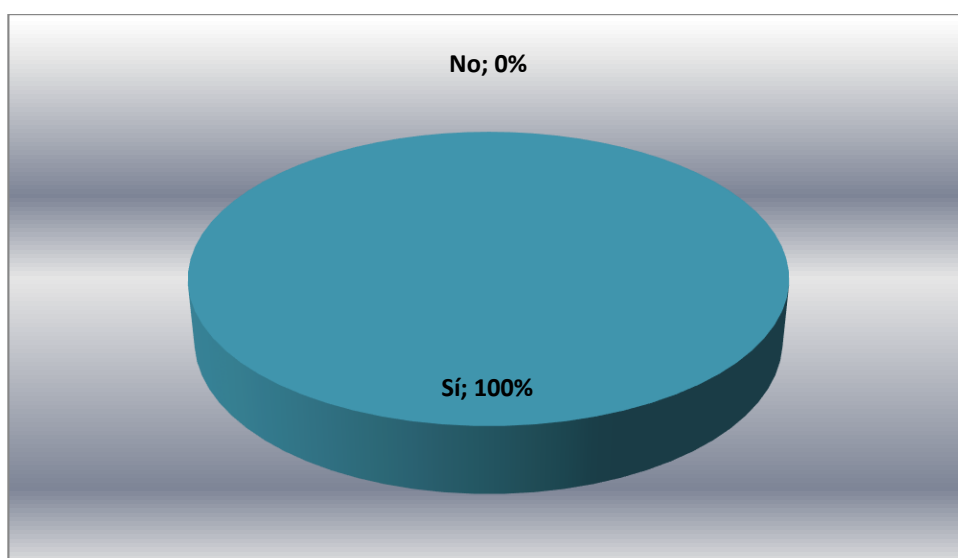


Gráfico 13-3: Aporte de la planificación estratégica

Fuente: Encuesta a empleados de TELCOMEXPERT S.A.

Realizado por: Pérez, M. 2019

Análisis e Interpretación

El 100% de empleados considera que la planificación estratégica aporta al desarrollo de la compañía.

A pesar de no contar con un plan estratégico, según los empleados encuestados, la planificación estratégica aportaría significativamente a mejorar la gestión de la compañía, porque se tendría un marco general para la gestión de TELCOMEXPERT S.A.

Pregunta N° 5. ¿Existen manuales de procedimientos y reglamentos internos en la compañía TELCOMEXPERT S.A.?

Tabla 6-3: Manuales de procedimientos y reglamentos internos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	0	0%
No	6	100%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta a empleados de TELCOMEXPERT S.A.

Realizado por: Pérez, M. 2019

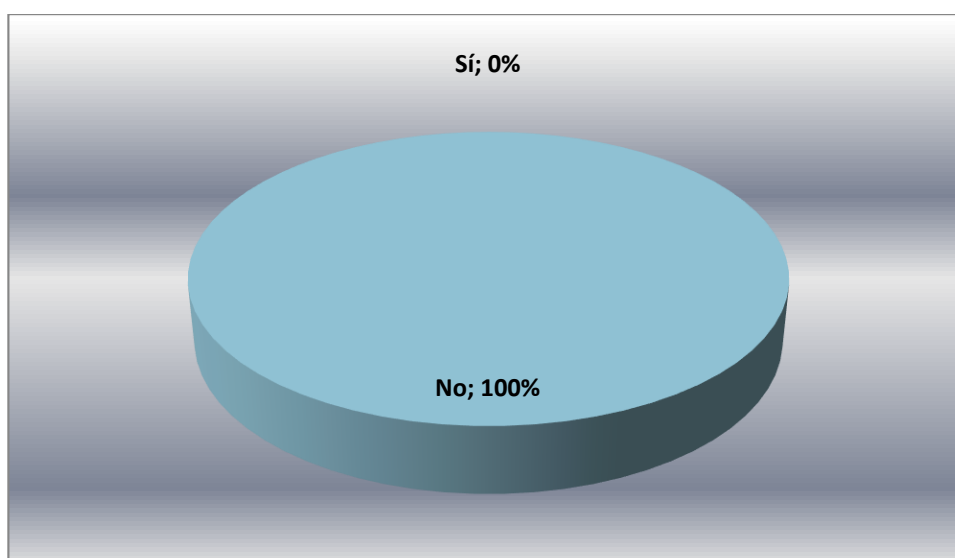


Gráfico 14-3: Manuales de procedimientos y reglamentos internos

Fuente: Encuesta a empleados de TELCOMEXPERT S.A.

Realizado por: Pérez, M. 2019

Análisis e Interpretación

Según el 100% de encuestados, en TELCOMEXPERT S.A. no existen manuales de procedimientos y reglamentos internos.

Los manuales y reglamentos sirven para normar y dirigir las actividades de la empresa, su organización, definen las funciones y responsabilidad de los colaboradores, la cultura organizacional, etc. Al no tener estas herramientas, se da lugar a interpretaciones individuales que pueden afectar el logro de los objetivos.

Pregunta N° 6. ¿Considera que se cumplen los objetivos organizacionales?

Tabla 7-3: Cumplimiento de objetivos organizacionales

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	1	17%
No	5	83%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta a empleados de TELCOMEXPERT S.A.

Realizado por: Pérez, M. 2019

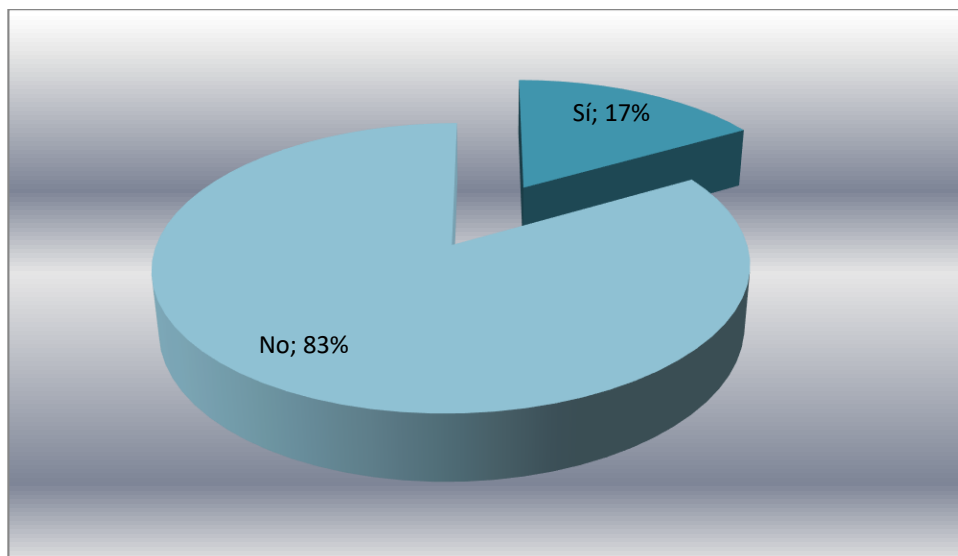


Gráfico 15-3: Cumplimiento de objetivos organizacionales

Fuente: Encuesta a empleados de TELCOMEXPERT S.A.

Realizado por: Pérez, M. 2019

Análisis e Interpretación

Según el 83% de los encuestados, no se cumplen los objetivos organizacionales, para el 17% sí.

El criterio mayoritario demuestra que los empleados conocen cuales son los objetivos, pero estos no se han alcanzado.

Pregunta N° 7. ¿Se han realizado auditorías de gestión a la compañía TELCOMEXPERT S.A.?

Tabla 8-3: Auditorías de gestión a TELCOMEXPERT S.A.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	0	0%
No	6	100%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta a empleados de TELCOMEXPERT S.A.

Realizado por: Pérez, M. 2019

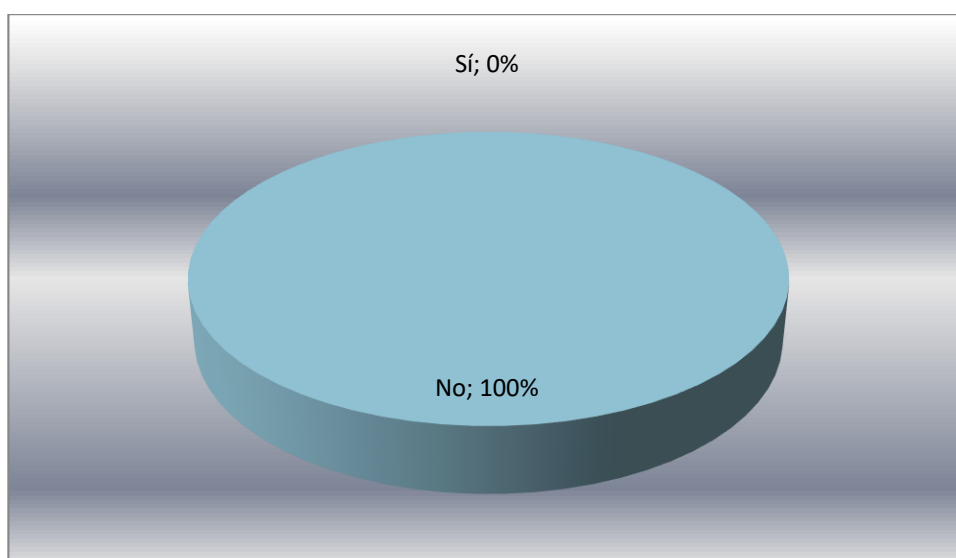


Gráfico 16-3: Auditorías de gestión a TELCOMEXPERT S.A.

Fuente: Encuesta a empleados de TELCOMEXPERT S.A.

Realizado por: Pérez, M. 2019

Análisis e Interpretación

El 100% de encuestados manifiestan que no se han realizado auditorías de gestión a la compañía TELCOMEXPERT S.A.

Esta respuesta es un indicativo que en la compañía no se han realizado evaluaciones generales de la gestión a través de las auditorías razón por la cual se desconoce la situación actual de la empresa.

Pregunta N° 8. ¿Considera importante realizar una auditoría de gestión para establecer la eficiencia, eficacia y calidad operativa de TELCOMEXPERT S.A.?

Tabla 9-3: Importancia de realizar una auditoría de gestión

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	6	100%
No	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta a empleados de TELCOMEXPERT S.A.

Realizado por: Pérez, M. 2019

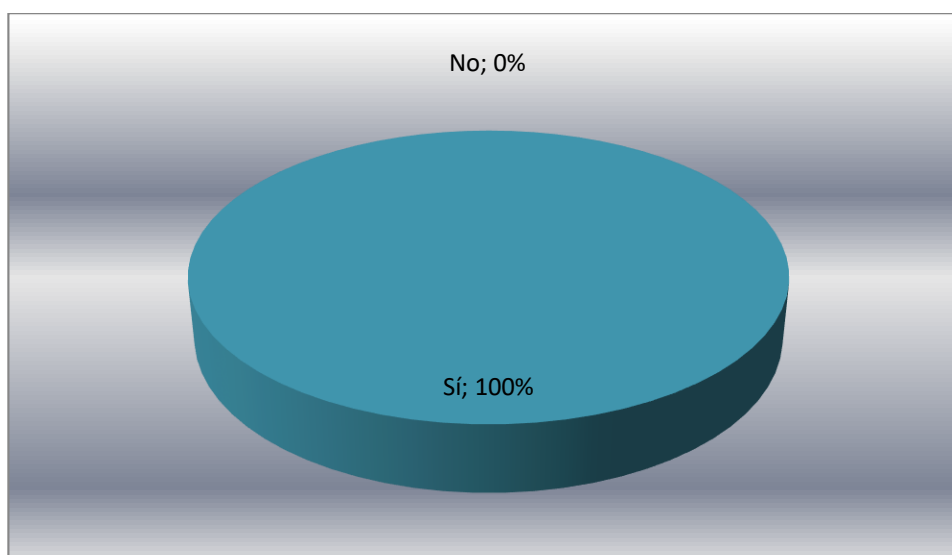


Gráfico 17-3: Importancia de realizar una auditoría de gestión

Fuente: Encuesta a empleados de TELCOMEXPERT S.A.

Realizado por: Pérez, M. 2019

Análisis e Interpretación

El 100% de encuestados considera importante realizar una auditoría de gestión para establecer la eficiencia, eficacia y calidad operativa de TELCOMEXPERT S.A.

Según los empleados al efectuarse una auditoría se podrá evaluar la gestión administrativa de la compañía y medir la eficiencia del control interno en todas las áreas de la empresa.

3.4.1. Verificación de la idea a defender

Tabla 10-3: Resumen de la encuesta

Nº	PREGUNTA	SÍ	NO
1	¿Conoce usted la estructura organizacional de TELCOMEXPERT S.A.?	6	0
2	¿Conoce usted los procesos inherentes a la ejecución de su trabajo?	6	0
3	¿La compañía cuenta con un plan estratégico que incluya la misión, visión y objetivos organizacionales?	0	6
4	¿Considera que esta planificación estratégica aporta al desarrollo de la compañía?	6	0
5	¿Existen manuales de procedimientos y reglamentos internos en TELCOMEXPERT S.A.?	0	6
6	¿Considera que se cumplen los objetivos organizacionales?	1	5
7	¿Se han realizado auditorías de gestión a la compañía TELCOMEXPERT S.A.?	0	6
8	¿Considera importante realizar una auditoría de gestión para establecer la eficiencia, eficacia y calidad operativa de TELCOMEXPERT S.A.?	6	0
	TOTAL	25	23

Fuente: Encuesta a empleados de TELCOMEXPERT S.A.

Realizado por: Pérez, M. 2019

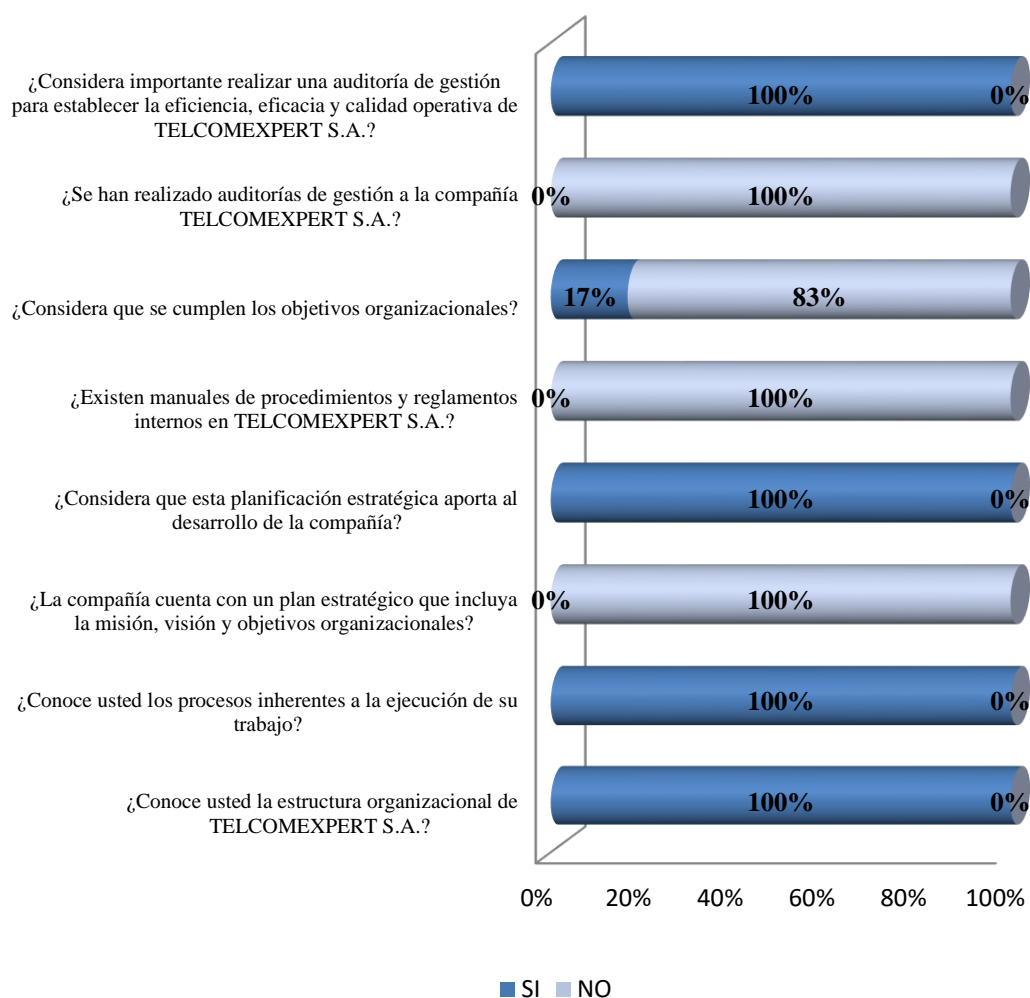


Gráfico 18-3: Resumen de la encuesta.
Realizado por: Pérez, M. 2019

Análisis e Interpretación

Como se observa en el gráfico N° 11, de la información obtenida a través de las encuestas, se evidencia que en TELCOMEXPERT S.A. no se dispone de un plan estratégico, manuales de procedimientos ni reglamentos internos, herramientas de gestión necesarias para el funcionamiento idóneo de una empresa; otro aspecto es el desconocimiento del cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Además, TELCOMEXPERT S.A. no ha sido sujeto de una auditoría de gestión frente a lo cual los empleados consideran que es importante realizarla para establecer la eficiencia, eficacia y calidad operativa de la misma.

3.5. Título

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COMPAÑÍA TELCOMEXPERT S.A. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO, EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2017. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

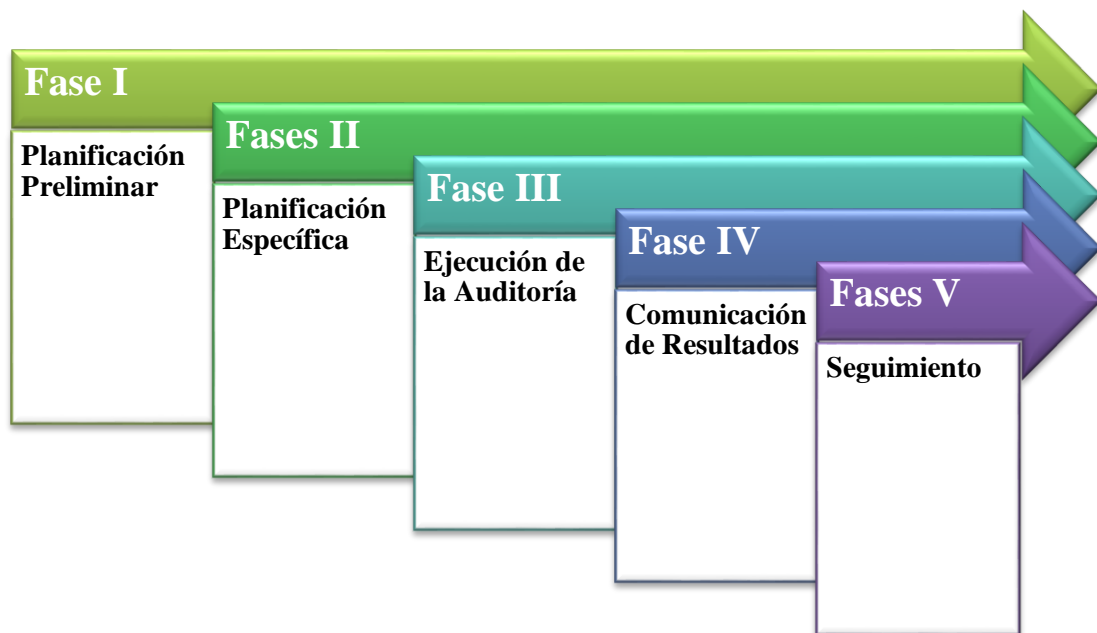


Gráfico 50-3: La auditoría de gestión se desarrolla a través de cinco fases
Realizado por: Pérez, M. 2019

Tabla 11-3: Abreviaturas

ARCHIVO PERMANENTE	AP
Reseña Histórica de la Compañía TELCOMEXPERT S.A.	RH
Misión y Visión de la Compañía TELCOMEXPERT S.A.	MV
Hoja de marcas	HM
ARCHIVO CORRIENTE	AC
FASE I. PLANIFICACIÓN PREELIMINAR	PP
Visita Preliminar	VP
Entrevista al Gerente	EG
Análisis de la Misión y Visión	AMV
Contrato de Prestación de Servicios de Auditoría	CPS
Notificación de Inicio de Auditoría	NA
Memorándum de Planificación	MP
Informe de Visita Preliminar	IVP
FASE II. EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO	ECI
Cuestionarios de Control Interno	CCI
Hallazgo de Control Interno	HCI
Informe de Control Interno	ICI
FASE III. EJECUCIÓN DE AUDITORÍA	EA
Identificación de Procesos	IP
Cumplimiento de procesos	CP
Indicadores de Gestión	IG
Hoja de Hallazgos	HH
FASE IV. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	CR
Elaboración Informe de Auditoría	EIA
Entrega Informe Final de Auditoría de Gestión	IF
FASE V. SEGUIMIENTO	S
Cronograma de Seguimiento	CS

Realizado por: Pérez, M. 2019

3.6. Archivo de auditoría

El objetivo del archivo de auditoría es reunir todos los datos relacionados con el proceso de la auditoría efectuado en la entidad y que sirve de respaldo del trabajo del auditor.

El archivo se clasifica en dos:

- Archivo Permanente
- Archivo Corriente

3.6.1. Archivo permanente

Contiene los papeles de trabajo que hacen referencia a AP información general necesaria para el conocimiento general de la empresa.



CLIENTE	Compañía	TELCOMEXPERT	EXPERTOS	EN
		TELECOMUNICACIONES S.A		
DEPARTAMENTOS	✓	Gerencia		
	✓	Secretaria		
	✓	Departamento financiero		
	✓	Departamento comercial		
	✓	Servicio técnico		
FECHA	Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017			

Figura 1-3: Archivo Permanente
Realizado por: Pérez, M. 2019

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.F.P.G	02/05/2018
Revisado por:	D.V	02/05/2018

INFORMACIÓN GENERAL DE LA COMPAÑÍA TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES S.A.

Reseña Histórica

La Compañía TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES S.A. se constituyó por escritura pública otorgada ante el Notario Quinto del Cantón Riobamba, el 03 de octubre de 2013, fue aprobada por la Superintendencia de Compañías, mediante Resolución SC.DIC. A.13. 549.

- 1.- Domicilio: cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.
- 2.- Capital: suscrito US\$ 1.000,00 número de acciones 1.000 Valor US\$ 1,00.
- 3.- OBJETO: El objeto de la compañía es: “Importar, exportar, comercializar, distribuir, franquiciar, producir, fabricar, instalar, dar mantenimiento o reparar equipos, maquinarias y bienes, tales como: equipos y sistemas de comunicación y telecomunicaciones”.

Tabla 12-3: Accionistas

N°	IDENTIFICACIÓN	NOMBRE
1	0602944134	Guananga Gualoto Luis German
2	0603554106	López Villacís Cristian Alexis
3	0603718495	López Villacís Daniel Rosendo

Fuente: Elaboración propia con base en información de Gerencia de TELCOMEXPERT S.A.

Realizado por: Pérez, M. 2019

Compañía TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES S.A., es una compañía anónima, constituida en el Ecuador que se rige por las leyes ecuatorianas.

La compañía se dedica a las siguientes actividades: Importar, exportar, comercializar, distribuir, franquiciar, producir, fabricar, instalar, dar mantenimiento o reparar equipos, maquinarias y bienes, tales como: equipos y sistemas de comunicación, y telecomunicaciones por cable vía satelital; internet por cable e inalámbrico.

Destinado para el segmento corporativo o para uso personal; máquinas y maquinarias para la industria y la agricultura, aparatos, material y suministros eléctricos y electrónicos, electrodomésticos, computadoras y servidores, iPad, iPod, iPhone, televisores, pantallas video wall, equipos de audio y video, teléfonos, teléfonos celulares, cámaras fotográficas, filmadoras, impresoras, fotocopadoras, GPS.

Equipos de rastreo satelital, equipos de seguridad, máquinas dispensadoras de café, equipos para estudio de grabación, sistemas de comunicación y telecomunicación por fibra óptica y antenas, así como sus partes, piezas, accesorios e insumos.

Base Legal

TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES S.A. realiza sus actividades bajo la siguiente base legal:

- ▶ Constitución de la República
- ▶ Ley de Compañías
- ▶ Ley de Régimen Tributario
- ▶ Reglamento

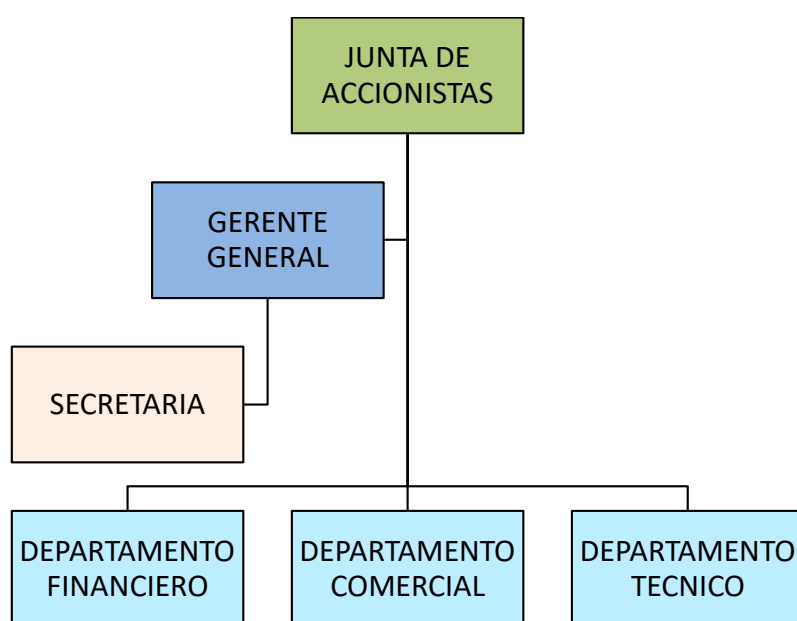


Gráfico 11-3: Organigrama Estructural (Expertos en Telecomunicaciones S.A.)
Fuente: Telcomexpert S.A

MISIÓN Y VISIÓN DE LA COMPAÑÍA TELCOMEXPERT S.A.

Misión

La Misión de ofrecer más que un bien o servicio, la solución idónea e integral en equipos informática y telecomunicaciones. Es por todo esto, que nos permitimos dirigirnos a usted con la plena confianza de poder brindarle las mejores soluciones que usted y su empresa lo requiera.

- Ahorro de costes a causa de la racionalización de los recursos que supone la unión de dos redes.
- Flexibilidad y sencillez de uso, instalación y administración.
- Solución Garantizada.

Visión

Telcomexpert S.A. pretende ser una empresa de soluciones de Telecomunicaciones Global, orientada a satisfacer las necesidades de nuestros clientes en forma integral, convirtiéndonos en su apoyo tecnológico con las herramientas más avanzadas.

Nómina del personal

En TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES S.A. laboran 6 personas, según se detalla en el Cuadro 13.

Tabla 13-3: Personal que labora en TELCOMEXPERT S.A.

ÁREA	CARGO	NOMBRE
Departamento Gerencia	Gerente General	Ing. Cristian Alexis López Villacis
Secretaria General	Secretaria	Tec. Cecibel del Rosario Landy Álvarez
Departamento Financiero	Contadora	Lic. Susana Catherine Villafuerte Arévalo
Departamento Comercial	Vendedora	Sra. María Fernanda Pérez Guananga
		Ing. Érica Carolina Adriano Campoverde
Departamento Técnico	Técnico en sistemas	Tlgo. Francisco Alejandro Cisneros Abarca

Fuente: Elaboración propia con base en información de Gerencia de TELCOMEXPERT S.A.

Realizado por: Pérez, M. 2019

HOJA DE MARCAS

HM 1/1

Tabla 14-3: Hoja de Marcas

MARCAS	SIGNIFICADO
Φ	Hallazgo
✓	Confianza
▲	Riesgo
N	Incumplimiento de la normativa y reglamentos
£	Sustentado con evidencia

Realizado por: Pérez, M. 2019

ARCHIVO PERMANENTE

**Tabla 15-3:** Archivo Permanente - Índice

1	CONOCIMIENTO PRELIMINAR	CP
2	PLANIFICACION	P
3	EJECUCION DE AUDITORIA	EA
4	COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	CR

Realizado por: Pérez, M. 2019

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.F.P.G	02/05/2018
Revisado por:	D.V	02/05/2018

PROGRAMA DE AUDITORIA
FASE 1 CONOCIMIENTO PRELIMINAR
ENTIDAD: Compañía TELCOMEXPERT S.A

TEMA: AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COMPAÑÍA TELCOMEXPERT S.A. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO, EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2017.

OBJETIVO: Obtener conocimiento general de las actividades que realiza TELCOMEXPERT S.A y determinar la eficiencia, eficacia y calidad operativa en el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Tabla 16-3: Programa de auditoria

Nº	DESCRIPCIÓN	REF. PT	ELABORADO POR	FECHA
PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS				
1	Efectúe una visita preliminar para obtener información de la compañía	VP	M.F.P.G	02/05/2018
2	Entreviste al Gerente de la Compañía	EG	M.F.P.G	02/05/2018
3	Aplique un cuestionario para verificar el conocimiento de los empleados respecto a la misión y visión de la compañía	CMV	M.F.P.G	02/05/2018
4	Firma del contrato de prestación de servicios de auditoría de gestión	CPS	M.F.P.G	02/05/2018
5	Notifique el inicio de auditoría y designe el equipo de auditoría	NIA	M.F.P.G	03/05/2018
6	Elabore memorando de planificación	MP	M.F.P.G	03/05/2018
7	Desarrolle un informe de visita preliminar	IVP	M.F.P.G	05/05/2018

Realizado por: Pérez, M. 2019

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.F.P.G	02/05/2018
Revisado por:	D.V	02/05/2018

PROGRAMA DE AUDITORIA PLANIFICACION**ENTIDAD: Compañía TELCOMEXPERT S.A**

TEMA: AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COMPAÑÍA TELCOMEXPERT S.A. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO, EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2017.

OBJETIVO: conocer de determinar las diferentes áreas, evaluar el control interno de la entidad a fin de obtener resultados relevantes para analizar el nivel de cumplimiento de la empresa.

Tabla 17-3: Programa de auditoria planificación

N°	DESCRIPCIÓN	REF. PT	ELABORADO POR	FECHA
PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS				
1	Diagnostico situacional de la empresa (FODA)	DS	M.F.P.G	09/05/2018
2	Elabore los cuestionarios de control interno	CCI	M.F.P.G	09/05/2018
3	Elabore la hoja de hallazgos de control interno	HH	M.F.P.G	16/05/2018
4	Elabore y presente el informe de control interno	ICI	M.F.P.G	19/05/2018

Realizado por: Pérez, M. 2019

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.F.P.G	08/05/2018
Revisado por:	D.V	08/05/2018

3.6.2. Archivo corriente

Tabla 18-3: Fase I. Planificación preliminar

VISITA PRELIMINAR COMPAÑÍA TELCOMEXPERT S.A. Narrativa de visita preliminar Objetivo: Familiarizarse con las actividades de la Compañía
<p>En la mañana del 02 de mayo de 2017, se efectuó la visita a la compañía TELCOMEXPERT S.A. ubicada en las calles INERI entre calle D y Av. Milton Reyes; cuenta con una infraestructura amplia en la cual se observa una distribución definida para el desarrollo de sus actividades.</p> <p>Se observó que el personal cumple con sus horarios de ingreso y salida (de 08:30 a 12:30 y de 14:30 a 18:30), con un descanso obligatorio de dos horas para el almuerzo, de lunes a viernes, cuya salida no se registra.</p> <p>Todo el personal utiliza el uniforme de la compañía, pero no cuenta con gafete distintivo. La compañía tiene en su parte exterior un letrero visible. Internamente cuenta con cámaras de vigilancia y alarmas, dispositivos utilizados para salvaguardar las instalaciones.</p> <p>Cada empleado cumple con sus funciones manteniendo comunicación interna según los requerimientos de información.</p> <p>Comentario:</p> <p>La distribución de TELCOMEXPERT S.A. es adecuada para el flujo de clientes, tanto internos como externos. El personal aporta a la proyección de una imagen corporativa tanto por su presentación como por el cumplimiento de sus funciones.</p>

Fuente: Telcomexpert S.A

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.F.P.G	02/05/2018
Revisado por:	D.V	02/05/2018

Tabla 19-3: Narrativa de visita preliminar

ENTREVISTA AL GERENTE DE LA COMPAÑÍA TELCOMEXPERT S.A. Narrativa de visita preliminar Objetivo: Obtener la opinión del Gerente sobre la gestión de la compañía.	
1. ¿Cuáles son las actividades de TELCOMEXPERT S.A.? Las actividades son: instalación, mantenimiento y reparación de redes de telecomunicaciones eléctricas y electrónicas; mantenimiento y reparación de maquinaria de informática y equipo periférico conexas, venta de artículos de ferretería, etc.	
2. ¿Cuenta con un catálogo de productos y servicios para ofertarlos a sus clientes? Sí, para que el cliente amplíe su conocimiento de los productos y servicios que se ofrecen.	
3. ¿Cuál es el tiempo promedio de atención al cliente? Eso depende, si es un proyecto que se presente para ejecución del mismo, por lo general para la venta de un producto al cliente final entre 24 horas a 48 horas laborales, con la entrega de toda la documentación. Si es para productos terminados, entre 15 y 30 minutos.	
4. ¿Existe un empleado específico que se encarga de la información a los clientes? Sí, la secretaria.	
5. ¿Cuántas personas trabajan en la empresa? En total somos 6 colaboradores.	
6. ¿Todos los procesos de la empresa se encuentran integrados en el sistema informático? Sí.	
7. ¿Cuál es su expectativa sobre la auditoría de gestión? Verificar en qué punto se congestionan los procesos para tomar las mejores decisiones.	

Fuente: Telcomexpert S.A

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.F.P.G	02/05/2018
Revisado por:	D.V	02/05/2018

Tabla 1-3: Análisis de la Misión

<p>La Misión, ofrecer más que un bien o servicio, la solución idónea en materia informática y telecomunicaciones. Es por todo esto, que nos permitimos dirigirnos a usted con la plena confianza de poder brindarle las mejores soluciones que usted y su empresa lo requiera.</p> <ul style="list-style-type: none"> Ahorro de costes a causa de la racionalización de los recursos que supone la unión de dos redes. Flexibilidad y sencillez de uso, instalación y administración. Solución Garantizada. 			
<p align="center">CUESTIONARIO DE ANÁLISIS DE LA MISIÓN ENERO – DICIEMBRE DEL 2017</p>			
Nº	Preguntas	Si	No
1	¿Expresa la misión la razón de ser de TELECOMEXPERT S.A.?	6	0
2	¿Se identifica el cliente con el propósito de la misión?	6	0
3	¿Se relaciona la misión con las actividades del personal?	6	0
4	¿Se difunde la misión entre el personal de TELECOMEXPERT S.A.?	6	0
5	¿Se distingue la misión de TELECOMEXPERT S.A.?	6	0
6	¿Existe una clara orientación de la misión a satisfacer al cliente?	6	0
	TOTALES	36	0
	CONFIANZA	100%	√
	RIESGO	0%	▲

Realizado por: María Fernanda Pérez Guananga

Fuente: Telcomexpert S.A.

TABLA DE RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	ALTO	BAJA
51% - 75%	MEDIO	MODERADA
76% - 95%	BAJO	ALTA

Fuente: Estupiñán, R. (2012).

Realizado por: Pérez, M. 2019

Análisis: La misión de TELCOMEXPERT S.A. Está enfocada con el objetivo, que tiene la entidad, y los empleados de la compañía la conocen y consideran que en ella se indica con claridad lo que se realiza la organización, Está enfocada en satisfacer a sus clientes.

Obteniendo una confianza alta.

Tabla 2-3: Análisis de la Visión

La Visión, Brindar a nuestros clientes la posibilidad de ser bien asesorado, asignándole un equipo de especialistas en comunicaciones de voz. Entregándoles el diseño de la solución telefónica adecuada a su negocio, asegurándole ante todo una protección de la inversión que realice, con equipos totalmente escalables y seguros.			
CUESTIONARIO DE ANÁLISIS DE LA VISIÓN			
ENERO – DICIEMBRE DEL 2017			
Nº	Preguntas	Si	No
1	¿Se enfoca la visión en lo que se quiere alcanzar TELECOMEXPERT S . A largo plazo?	5	1
2	¿Se identifica el cliente con el propósito de la Visión de TELECOMEXPERT S. A ?	6	0
3	¿Se relaciona la visión de actividades del personal?	6	0
4	¿Se difunde la visión entre el personal de TELECOMEXPERT S.A?	6	0
5	¿Se distingue la visión de TELECOMEXPERT S.A como la de otras compañías?	6	0
6	¿Existe una clara orientación de la visión a satisfacer al cliente?	6	0
	TOTALES	35	1
	CONFIANZA	97%	√
	RIESGO	3%	▲

Fuente: Telcomexpert S.A.

Realizado por: Pérez, M. 2019

TABLA DE RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	ALTO	BAJA
51% - 75%	MEDIO	MODERADA
76% - 95%	BAJO	ALTA

Fuente: Estupiñán, R. (2012).

Realizado por: Pérez, M. 2019

Análisis: La visión de TELCOMEXPERT S.A. presenta un nivel de confianza alto, porque en ella se especifica que se desea alcanzar, se identifica con el cliente, con las actividades del personal, se difunde entre el personal, se orienta a satisfacer a los clientes.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.F.P.G	02/05/2018
Revisado por:	D.V	02/05/2018

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AUDITORÍA

En la ciudad de Riobamba a los dos días del mes de mayo de 2017, se celebra el contrato de prestación de servicios profesionales en auditoria de gestión al Talento Humano que celebran por una parte la Compañía TELCOMEXPERT S.A., representada por el Ing. Cristian Alexis López Villacis, en calidad de Gerente, quien en lo posterior se denominará como Cliente, por otra parte la señora María Fernanda Pérez Guananga a quien se denominará Jefe Auditor, de conformidad con las declaraciones y cláusulas siguientes:

PRIMERA: OBJETO. - El auditor se obliga a prestar los servicios profesionales, para efectuar la auditoría de Gestión, la misma que tendrá por objeto de determinar el nivel de eficiencia, eficacia y calidad de los procesos de la Compañía TELCOMEXPERT S.A.

SEGUNDA: ALCANCE DEL TRABAJO. - La Auditoría de Gestión a la Compañía TELCOMEXPERT S.A. de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo., corresponde el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre 2017.

TERCERA: COMPROMISO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN. - La compañía se compromete a entregar toda la información necesaria para el desarrollo de la Auditoría de Gestión.

CUARTA: RELACIÓN LABORAL. - El personal del auditor no tendrá ninguna relación laboral con el cliente.

QUINTA: PLAZO DE TRABAJO. - El auditor se obliga a entregar el informe de Auditoria de Gestión, en 40 días hábiles después de la fecha en que se firme el contrato, siempre y cuando la empresa le proporcione toda la información necesaria para la ejecución del presente contrato, caso contrario se ampliará el tiempo de entrega según acuerdo entre las partes firmantes.

SEXTA: HONORARIOS. – el costo del presente contrato es el valor de \$ 1.500,00 dólares americanos, incluido IVA.

La forma de pago será la siguiente:

50% a la suscripción del presente contrato y la diferencia a la entrega del respectivo informe de Auditoria de Gestión.

SÉPTIMA: ASPECTO LEGAL. - En caso de controversia las partes se someterán a los jueces competentes de la ciudad de Riobamba.

Ing. Cristian Alexis López
Gerente

Sra. María Fernanda Pérez
Jefe de Equipo

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.F.P.G	02/05/2018
Revisado por:	D.V	02/05/2018

NOTIFICACIÓN DE INICIO DE AUDITORÍA

Riobamba, 03 de mayo de 2018

Ingeniero

Ing. Cristian López Villacís

GERENTE DE TELCOMEXPERT S.A.

Presente

De nuestra consideración:

En cumplimiento con el contrato suscrito para la ejecución de efectuar Auditoría de Gestión, a la COMPAÑÍA TELCOMEXPERT S.A. de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo, en el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre 2017”, que se ha conformado el equipo de trabajo con el siguiente personal:

- Ing. Diana Vargas, Supervisora
- Sra. María Fernanda Pérez G., Jefe de Auditoría
- Sr. Juan Domínguez, Auditor Operativo

Solicitándole proporcionarle toda la información que se requiera para la ejecución de la misma.

Atentamente,

Sra. María Fernanda Pérez G.

Jefe de Auditoría

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.F.P.G	03/05/2018
Revisado por:	D.V	03/05/2018

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA DE GESTIÓN**Entidad:** TELCOMEXPERT S.A.**Período:** Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017**ANTECEDENTES**

TELCOMEXPERT S.A. es una compañía dedicada a la importación y comercialización de insumos para la instalación, mantenimiento y reparación de redes de telecomunicaciones eléctricas y electrónicas; mantenimiento y reparación de maquinaria de informática y equipo periférico conexo, entre otros, actividad que la desarrolla desde el año 2013; sin embargo, no se han realizado en periodos anteriores ningún tipo de Auditoría de Gestión para determinar la eficiencia, eficacia y calidad de sus procesos.

MOTIVO DEL EXAMEN

La Auditoría de Gestión a la compañía TELCOMEXPERT S.A. de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo, en el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017 se realizará en cumplimiento del contrato de servicios de Auditoría efectuado el 02 de mayo de 2018.

ALCANCE DEL EXAMEN

La Auditoría de Gestión a la compañía TELCOMEXPERT S.A abarcará el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2017.

OBJETIVO GENERAL

Determinar si la empresa obtiene eficiencia, eficacia y calidad operativa en el desempeño de sus funciones y en el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.F.P. G	03/05/2018
Revisado por:	D.V	03/05/2018

INFORME DE VISITA PRELIMINAR

Correspondiente a la visita preliminar efectuado por la auditora Sra. María Fernanda Pérez para obtener información de la Compañía TELCOMEXPERT S.A. y poder familiarizarse con las actividades que realiza, a continuación, se presenta un detalle de las principales observaciones:

Recorrido por las instalaciones:

- No existe identificación del personal.
- No se registra la salida a la hora de almuerzo.

Entrevista con el Gerente:

- La información a todos los clientes es proporcionada por la secretaria.
- El tiempo de atención depende del tipo de producto o proyecto.

Encuesta a los empleados:

- Los empleados conocen la misión y visión de la empresa y se identifican con ellas.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.F.P. G	05/05/2018
Revisado por:	D.V	05/05/2018

FODA



Gráfico 12-3: Foda de TELCOMEXPERT S.A.
Realizado por: Pérez, M. 2019

FASE II. EVALUACION DEL CONTROL INTERNO

PROGRAMA DE AUDITORIA PLANIFICACION

ENTIDAD: Compañía TELCOMEXPERT S.A

Tabla 3-3: Fase II, Planificación

N°	DESCRIPCIÓN	REF. PT	ELABORADO POR	FECHA
1	Código de ética	CCI	M.F.P.G	12/05/2018
2	Competencia profesional de talento humano	CCI	M.F.P.G	12/05/2018
3	Desarrollo de actividades	CCI	M.F.P.G	12/05/2018
4	Estructura organizativa	CCI	M.F.P.G	12/05/2018
5	Selección del personal	CCI	M.F.P.G	12/05/2018
6	Objetivos	CCI	M.F.P.G	12/05/2018
7	Evaluación de riesgos de la información interna y externa	ERIE	M.F.P.G	12/05/2018
8	Tipos De Actividades y Autorización De Registros	TAAR	M.F.P.G	12/05/2018
9	Actividades de monitoreo de la empresa.	AME	M.F.P.G	12/05/2018
10	Reporte de calidad en instalaciones	RCI	M.F.P.G	12/05/2018
11	Existencia de un manual de funciones	EMF	M.F.P.G	12/05/2018

Fuente: Telcomexpert S.A.

Realizado por: Pérez, M. 2019

Tabla 4-3: Determinar si la empresa posee un código de ética

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COMPAÑÍA TELCOMEXPERT S.A. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO 01 DE ENERO –31 DE DICIEMBRE 2017				
COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL				
SUBCOMPONENTE: CÓDIGO DE ÉTICA				
OBJETIVO: Determinar si la empresa posee un código de ética				
N°	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Tiene TELCOMEXPERT. S.A un código de ética		6	Se trabaja de acuerdo al criterio ético de cada persona Φ REF: HH 1/3
2	Existe una identificación de ética establecida.		6	No se ha implementado
3	Toman de referente el trabajo de ética de los directivos de TELCOMEXPERT. S.A	6		
4	Se sanciona el incumplimiento de los valores éticos		6	No se sanciona
5	Se ha realizado un diagnóstico del clima laboral relacionado con la aplicación de valores éticos del personal		6	
	Totales	6	24	30
	Confianza	20%	√	
	Riesgo	80%	Δ	

Fuente: Telcomexpert S.A.

Realizado por: Pérez, M. 2019

TABLA DE RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	ALTO	BAJA
51% - 75%	MEDIO	MODERADA
76% - 95%	BAJO	ALTA

Fuente: Estupiñán, R. (2012)

Realizado por: Pérez, M. 2019

Análisis: Mediante la evaluación del ambiente de control respecto a la Integridad y Valores Éticos, se determina que existe un nivel de riesgo alto que lo sitúa con un 80%, situación producida porque la compañía no tiene un Código de Ética que guíe el comportamiento del personal.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.F.P.G	12/05/2018
Revisado por:	D.V	12/05/2018

Tabla 5-3: Competencia profesional de talento humano

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COMPAÑÍA TELCOMEXPERT S.A. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO 01 DE ENERO –31 DE DICIEMBRE 2017			
A. COMPETENCIA PROFESIONAL DE TALENTO HUMANO			
N°	CUESTIONARIO	SI	NO
1	Existen descripciones formales o informales sobre las funciones en cada uno de los puestos de trabajo	0	6
2	Se analiza los conocimientos y las habilidades requeridas del talento humano para realizar el trabajo adecuadamente	6	0
3	Existe preocupación de los directivos por la formación profesional de sus empleados	6	0
4	Requieren de capacitación de superación para contribuir con TELCOMEXPERT. S.A	6	0
5	Sus Habilidades son valoradas en TELCOMEXPERT. S.A	6	0
	Totales	24	6
	Confianza	83.33%	√
	Riesgo	16.66%	Δ

Fuente: Telcomexpert S.A.

Realizado por: Pérez, M. 2019

TABLA DE RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	ALTO	BAJA
51% - 75%	MEDIO	MODERADA
76% - 95%	BAJO	ALTA

Fuente: Estupiñán, R. (2012)

Realizado por: Pérez, M. 2019

Análisis: el Ambiente de Control interno, referente a la competencia profesional del Talento Humano, tiene un nivel de confianza alto con 83.33% mientras que el riesgo es bajo con 16.66% determinado por el cumplimiento de aspectos básicos con respecto al manejo del personal que labora en la compañía.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.F.P.G	12/05/2018
Revisado por:	D.V	12/05/2018

Tabla 6-3: Desarrollo de Actividades

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COMPAÑÍA TELCOMEXPERT S.A. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO 01 DE ENERO –31 DE DICIEMBRE 2017				
B. DESARROLLO DE ACTIVIDADES				
Nº	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Se realiza un control permanente, sobre las actividades efectuadas por el personal de la compañía.	6	0	
2	Existe delegación de autoridad y de responsabilidad	6	0	
3	Hay permanencia del personal en sus funciones	6	0	
4	Existe supervisión directa de control de las operaciones de TECOMEXPERT. S.A	6	0	
	TOTALES	24	0	24
	CONFIANZA	100%	√	
	RIESGO	0%	Δ	

Fuente: Telcomexpert S.A.

Realizado por: Pérez, M. 2019

TABLA DE RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	ALTO	BAJA
51% - 75%	MEDIO	MODERADA
76% - 95%	BAJO	ALTA

Fuente: Estupiñán, R. (2012)

Realizado por: Pérez, M. 2019

Análisis: La evaluación del ambiente de control en lo referente al Desarrollo de Actividades tiene un nivel de confianza alto porque se cumplen con todos sus aspectos básicos.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.F.P.G	12/05/2018
Revisado por:	D.V	12/05/2018

Tabla 7-3: Estructura Organizativa

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COMPAÑÍA TELCOMEXPERT S.A. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO 01 DE ENERO –31 DE DICIEMBRE 2017				
C. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA				
Nº	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Existe una adecuada estructura organizativa	6		
2	Se define con claridad en el organigrama estructural las líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia	6		
3	Es adecuada la estructura orgánica implementada por la organización.	6		
4	Existe un conocimiento de los empleados sobre la estructura organizativa.	6		
5	Se ha socializado entre todos los colaboradores la estructura organizacional.	6		
6	Hay empleados con capacidad de dirección y supervisión	6		
	TOTAL	36	0	36
	CONFIANZA	100%	√	
	RIESGO	0%	Δ	

Fuente: Telcomexpert S.A.

Realizado por: Pérez, M. 2019

TABLA DE RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	ALTO	BAJA
51% - 75%	MEDIO	MODERADA
76% - 95%	BAJO	ALTA

Fuente: Estupiñán, R. (2012)

Realizado por: Pérez, M. 2019

Análisis: La estructura organizativa tiene un nivel de confianza alto porque en la compañía se observan todas las disposiciones relacionadas con este componente.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.F.P.G	12/05/2018
Revisado por:	D.V	12/05/2018

Tabla 8-3: Selección de Personal

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COMPAÑÍA TELCOMEXPERT S.A. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO 01 DE ENERO –31 DE DICIEMBRE 2017				
A. SELECCIÓN DE PERSONAL				
N°	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Para la selección del personal se convoca a concurso	6		
2	Tiene políticas y procedimientos para contratar el personal	6		
3	Se procede con la entrevista previa y se efectúa las respectivas pruebas de conocimiento	6		
4	Se averigua sobre las referencias personales y profesionales en el reclutamiento del personal		6	No se verifica las referencias personales y profesionales Φ REF: HH 2/3
5	Existe capacitación a los empleados a la constantemente		6	
	TOTAL	30	0	30
	CONFIANZA	100%	√	
	RIESGO	0%	Δ	

Fuente: Telcomexpert S.A.

Realizado por: Pérez, M. 2019

TABLA DE RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	ALTO	BAJA
51% - 75%	MEDIO	MODERADA
76% - 95%	BAJO	ALTA

Fuente: Estupiñán, R. (2012)

Realizado por: Pérez, M. 2019

Análisis: El ambiente de control respecto a las Políticas y Prácticas en materia de Recursos Humanos muestra una confianza del 100%, porque se aplican las técnicas y procedimientos para el talento humano.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.F.P.G	12/05/2018
Revisado por:	D.V	12/05/2018

Tabla 9-3: Objetivos

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COMPAÑÍA TELCOMEXPERT S.A. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO 01 DE ENERO –31 DE DICIEMBRE 2017				
A. OBJETIVOS				
Nº	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Son claros los objetivos de TELCOMEXPERT .S.A	6		
2	Se han definido los objetivos en función de áreas estratégicas	6		
3	Se cumple con las leyes y reglamentos establecidos para las compañías, para el cumplimiento de los objetivos propuestos.	6		
4	Se han establecido medidas de precaución para los casos de no cumplimiento de los objetivos de TELCOMEXPERT. S.A	6		
5	Se realiza la evaluación del desempeño con respecto al cumplimiento de los objetivos metas de TELCOMEXPERT. S.A	6		
	TOTAL	30	0	30
	CONFIANZA	100%	√	
	RIESGO	0%	Δ	

Fuente: Telcomexpert S.A.

Realizado por: Pérez, M. 2019

TABLA DE RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	ALTO	BAJA
51% - 75%	MEDIO	MODERADA
76% - 95%	BAJO	ALTA

Fuente: Estupiñán, R. (2012)

Realizado por: Pérez, M. 2019

Análisis: La evaluación del riesgo respecto a los objetivos, tiene una confianza alta del 100%, porque se han adoptado estrategias para cumplirlos.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.F.P.G	12/05/2018
Revisado por:	D.V	12/05/2018

Tabla 10-3: Evaluación de riesgos de la información interna y externa

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COMPAÑÍA TELCOMEXPERT S.A. EVALUACIÓN DE RIESGOS DE LA INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA 01 DE ENERO –31 DE DICIEMBRE 2017				
N°	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Se analizan los riesgos y se toman acciones para mitigarlos, en la información interna	6		
2	Se valora la probabilidad de ocurrencia del riesgo, en caso retraso de información	6		
3	Para la interpretación del efecto de un riesgo en caso de retraso existe u proceso de valoración	6		
4	En caso de determinarse un determinado riesgo existe medidas de precaución para actuar	6		
	TOTAL	24	0	24
	CONFIANZA	100%	√	
	RIESGO	0%	Δ	

Fuente: Telcomexpert S.A.

Realizado por: Pérez, M. 2019

TABLA DE RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	ALTO	BAJA
51% - 75%	MEDIO	MODERADA
76% - 95%	BAJO	ALTA

Fuente: Estupiñán, R. (2012)

Realizado por: Pérez, M. 2019

Análisis: La evaluación del riesgo de información interna tiene un nivel de confianza alto del 100% porque se analizan, valoran, interpretan y se aplican medidas para minimizar el riesgo.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.F.P.G	12/05/2018
Revisado por:	D.V	12/05/2018

Tabla 11-3: Tipos de actividades y autorización de registros

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COMPAÑÍA TELCOMEXPERT S.A. TIPOS DE ACTIVIDADES Y AUTORIZACIÓN DE REGISTROS 01 DE ENERO –31 DE DICIEMBRE 2017				
N°	CUESTIONARIO	SI	NO	Observaciones
1	Las tareas y responsabilidades relacionadas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones las realizan personas diferentes		6	
2	Existe coordinación entre las áreas De TELCOMEXPERT. S.A	6		
3	La documentación sobre transacciones y hechos significativos es exacta y completa	6		
4	Se solicita la autorización de los socios para la ejecución de las transacciones de TELCOMEXPERT. S.A	6		
5	Se realiza los registros en el momento que ocurren y se procesan de manera inmediata	6		
6	Existen mecanismos de control que supervisen y limiten comprobantes	6		
7	Cuenta con identificadores de desempeño para supervisar y evaluar la autorización de registros gestión de TELCOMEXPERT. S.A	6		
	TOTAL	36	6	42
	CONFIANZA	83.34%	√	
	RIESGO	16.66%	Δ	

Fuente: Telcomexpert S.A.

Realizado por: Pérez, M. 2019

TABLA DE RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	ALTO	BAJA
51% - 75%	MEDIO	MODERADA
76% - 95%	BAJO	ALTA

Fuente: Estupiñán, R. (2012)

Realizado por: Pérez, M. 2019

Análisis: La confianza de los tipos de actividades de control en las autorizaciones de registros, es del 83.34% debido a que las tareas y responsabilidades sobre las transacciones son aplicadas sólo por la Contadora.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.F.P.G	12/05/2018
Revisado por:	D.V	12/05/2018

Tabla 12-3: Actividades de monitoreo de la empresa

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COMPAÑÍA TELCOMEXPERT S.A. ACTIVIDADES DE MONITOREO DE LA EMPRESA. 01 DE ENERO –31 DE DICIEMBRE 2017				
A. ACTIVIDADES DE MONITOREO DE LA EMPRESA.				
Nº	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Se ha efectuado encuestas de control sobre la calidad del servicio brindado.	6		
2	Se ha cumplido con los tiempos estimados en la ejecución de trabajos programados por la empresa.		6	
3	El gerente realiza una evaluación por sus medios para verificar la situación de TELCOMEXPERT.S.A	6		
	TOTAL	12	6	18
	CONFIANZA	67%	√	
	RIESGO	33.%	Δ	

Fuente: Telcomexpert S.A.

Realizado por: Pérez, M. 2019

TABLA DE RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	ALTO	BAJA
51% - 75%	MEDIO	MODERADA
76% - 95%	BAJO	ALTA

Fuente: Estupiñán, R. (2012)

Realizado por: Pérez, M. 2019

Análisis: La Supervisión en cuanto a las actividades del servicio brindado por el personal de la compañía, se obtuvo un 67%, con una ponderación media.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.F.P.G	12/05/2018
Revisado por:	D.V	12/05/2018

Tabla 13-3: Reporte de calidad en instalaciones

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COMPAÑÍA TELCOMEXPERT S.A. REPORTE DE CALIDAD EN INSTALACIONES 01 DE ENERO –31 DE DICIEMBRE 2017				
N°	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Se considera los informes externos de los clientes referentes a reparación de equipos.	6		
2	Se otorga una garantía de tiempo en reparación de equipos de comunicación.	6		
3	Se cumplen con los tiempos estimados en reparación de equipos.	6		
	TOTAL	18	0	18
	CONFIANZA	100%	√	
	RIESGO	0%	Δ	

Fuente: Telcomexpert S.A.

Realizado por: Pérez, M. 2019

TABLA DE RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	ALTO	BAJA
51% - 75%	MEDIO	MODERADA
76% - 95%	BAJO	ALTA

Fuente: Estupiñán, R. (2012)

Realizado por: Pérez, M. 2019

Análisis: La calidad de satisfacción en reparación de equipos es alta.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.F.P.G	12/05/2018
Revisado por:	D.V	12/05/2018

Tabla 14-3: Existencia de un manual de funciones

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COMPAÑÍA TELCOMEXPERT S.A. EXISTENCIA DE UN MANUAL DE FUNCIONES 01 DE ENERO –31 DE DICIEMBRE 2017				
Nº	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Conoce usted que en la empresa existe un manual de funciones	6		
2	Conoce usted que el manual de funciones es actualizado		6	Manual de Funciones no actualizado Φ REF: HH3 /3
3	Los empleados diseñan sus funciones de acuerdo al manual de funciones		6	
	TOTAL	6	12	18
	CONFIANZA	33%	√	
	RIESGO	67%	Δ	

Fuente: Telcomexpert S.A.

Realizado por: Pérez, M. 2019

TABLA DE RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	ALTO	BAJA
51% - 75%	MEDIO	MODERADA
76% - 95%	BAJO	ALTA

Fuente: Estupiñán, R. (2012)

Realizado por: Pérez, M. 2019

Análisis: Desacuerdo al análisis debo indicar que sobre el manual de funciones no actualizado tenemos un nivel de confianza baja con un 33% y un riesgo medio con un 67 %.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.F.P.G	12/05/2018
Revisado por:	D.V	12/05/2018

Tabla 15-3: Resultados de evaluación del control interno

OBJETIVO	SI	NO	CONFIANZA	RIESGO
Determinar si la empresa posee código de ética	6	24	20%	80%
Competencia profesional de talento humano	24	6	83,33%	16,66%
Desarrollo de actividades	24	0	100%	0%
Estructura Organizativa	36	0	100%	0%
Selección de personal	30	0	100%	0%
Objetivos	30	0	100%	0%
Evaluación de riesgos de la información interna y externa	24	0	100%	0%
tipos de actividades y autorización de registros	36	6	83,34%	16,66%
actividades de monitoreo de la empresa	12	6	67%	33%
reporte de calidad de instalaciones	18	0	100%	0%
existencia de manual de funciones	6	12	33%	67%
TOTAL =	246	54	81%	19%
RESULTADO =	82%	18%		

Fuente: Telcomexpert S.A.

Realizado por: Pérez, M. 2019

TABLA DE RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	ALTO	BAJA
51% - 75%	MEDIO	MODERADA
76% - 95%	BAJO	ALTA

Fuente: Estupiñán, R. (2012)

Realizado por: Pérez, M. 2019

ANALISIS. - La confianza y el riesgo de las actividades que desempeñan dentro de la compañía tuvieron los siguientes resultados.

CONFIANZA: 81%

RIESGO: 19%

Conclusión

- La compañía posee un código de ética el cual no es difundido al personal por lo que afecta al desempeño de las actividades diarias.
- El personal que labora en los diferentes departamentos no se desempeña según su perfil profesional por cual están cumpliendo con funciones ajenas a su conocimiento, esto causa un retraso en las actividades que desempeñan consecuentemente y por ende afectan a los demás departamentos retrasando el cumplimiento de los objetivos de la empresa.
- Al realizar la selección del personal la empresa no verifica la información presentada por los aspirantes solo se limitan en tomar pruebas de conocimiento, esto afecta a la compañía ya que la información ingresa puede ser inconsistente.
- El manual de funciones se encuentra desactualizado por lo que el personal no cumple a cabalidad con las funciones encomendadas esto se debe a que no está establecido.

Recomendaciones

- Difundir el código de ética al personal para mejorar el desempeño de las actividades diarias.
- Reasignación del personal que labora en los diferentes departamentos según su perfil profesional para el cumplimiento de funciones a fines a su área y exista mejora en las actividades que desempeñan en la compañía.
- Se recomienda al profesional encargado de la selección de personal de la empresa verificar la información presentada por los aspirantes corroborando que sea verídica y consistente.
- Determinar a quien corresponda se actualice el manual de funciones para que el personal conozca y cumpla con sus labores.

Tabla 16-3: Fase III: Ejecución de la Auditoria

Nº	DESCRIPCIÓN	REF. PT	ELABORADO POR	FECHA
PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS				
1	Identifique los procesos que se realizan en la compañía	IP	M.F.P.G	22/05/2018
2	Determine el cumplimiento de los procesos	CP	M.F.P.G	24/05/2018
3	Aplice indicadores de gestión	IG	M.F.P.G	29/05/2018
4	Elabore la hoja de hallazgos de los procesos	HH	M.F.P.G	02/05/2018

Fuente: Telcomexpert S.A.

Realizado por: Pérez, M. 2019

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.F.P.G	22/05/2018
Revisado por:	D.V	22/05/2018

Tabla 17-3: Identificación de procesos según puesto de trabajo.

CARGO	PROCESOS
GERENCIA	Planificación mensual de actividades.
	Elaboración de proyectos técnicos.
	Información de productos y servicios.
	Control de actividades.
SECRETARÍA	Atención al cliente
	Gestión de la agenda
	Gestión de documentos
DEPARTAMENTO FINANCIERO	Registro de ingresos y egresos (compras y ventas)
	Pago a proveedores
	Entrega y recepción de Retenciones.
	Declaraciones al fisco
	Gestión de cobros.
DEPARTAMENTO COMERCIAL	Promociones mensuales a aplicarse
	Tipo de procesos aplicados en la ejecución de ventas al sector publico
	Gestión de ventas
	Gestión de compras
	Finalización del proceso de venta
DEPARTAMENTO TÉCNICO	Reparación y mantenimiento de equipos.
	Instalaciones eléctricas y electrónicas.
	Verificación de equipos informáticos pertenecientes a la compañía.

Fuente: Telcomexpert S.A.

Realizado por: Pérez, M. 2019

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.F.P.G	22/05/2018
Revisado por:	D.V	22/05/2018

a) Proceso de Gerencia

Tabla 18-3: Cumplimiento de procesos

PROCESO	ACTIVIDADES EJECUTADAS
Planificación mensual de actividades.	Reuniones de trabajo: el primer sábado de cada mes.
	Elaboración del cronograma de actividades: en conjunto con todos los empleados.
	Asignación de tareas: comunicación verbal. Φ
Información de productos y servicios.	Revisión de la página web.
	Actualización de información.
	Inclusión de nuevos productos y servicios.
Elaboración de proyectos técnicos.	Recepción de la solicitud del cliente: de forma verbal y escrita.
	Análisis de las características del proyecto: junto con el equipo técnico.
	Análisis de costos:
	Comunicación al cliente
	Aceptación del cliente.
	Firma del contrato.
Control de actividades.	Inexistencia en establecimiento de normas. Φ
	No se mide el desempeño del personal. Φ

Fuente: Telcomexpert S.A.

Realizado por: Pérez, M. 2019

Análisis: La asignación de actividades se realiza en forma verbal. Dentro del control de actividades no se ha establecido normas como base para la medición del desempeño.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.F.P.G	24/05/2018
Revisado por:	D.V	24/05/2018

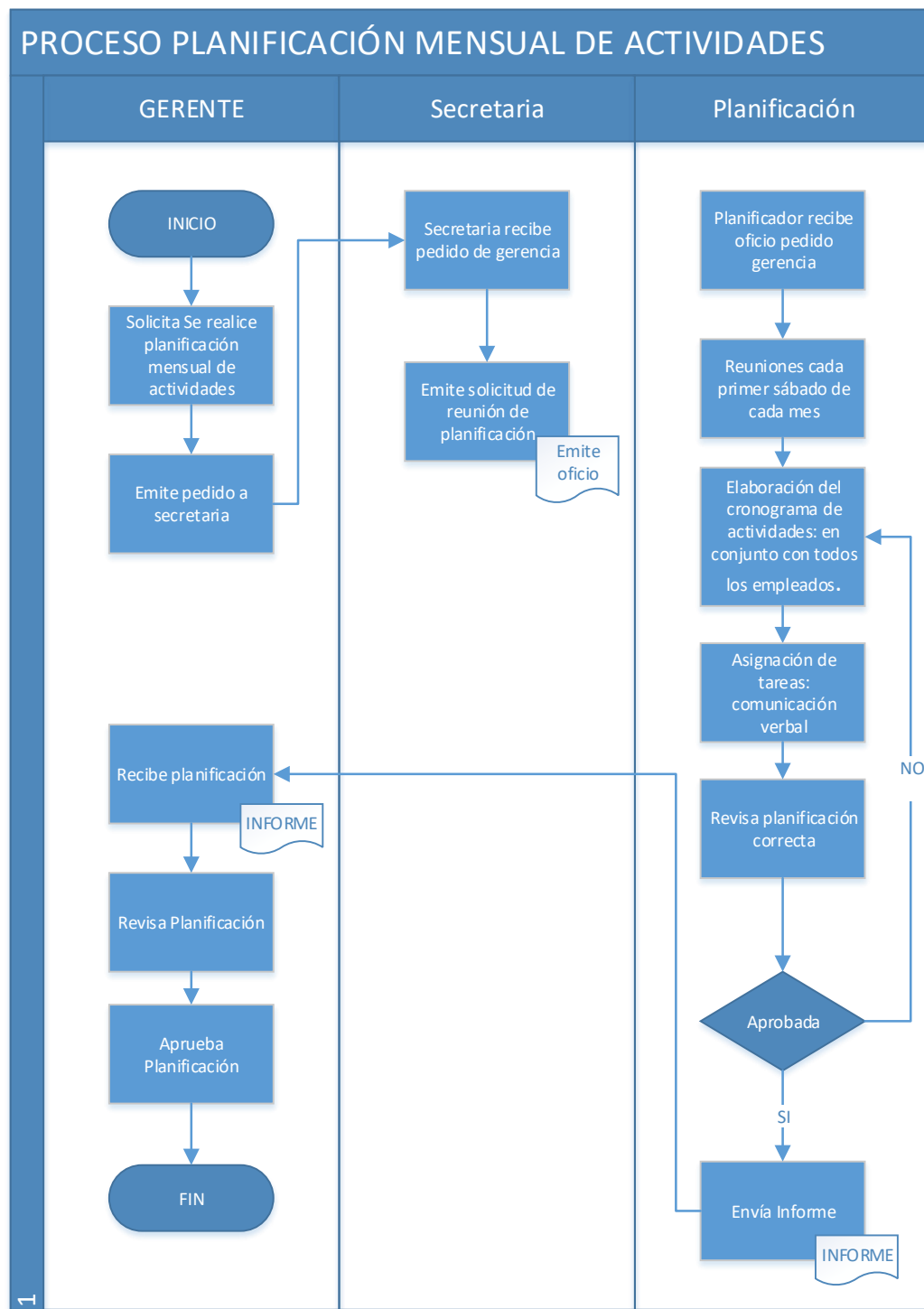


Gráfico 13-3: Proceso planificación mensual de actividades.
 Realizado por: Pérez, M. 2019

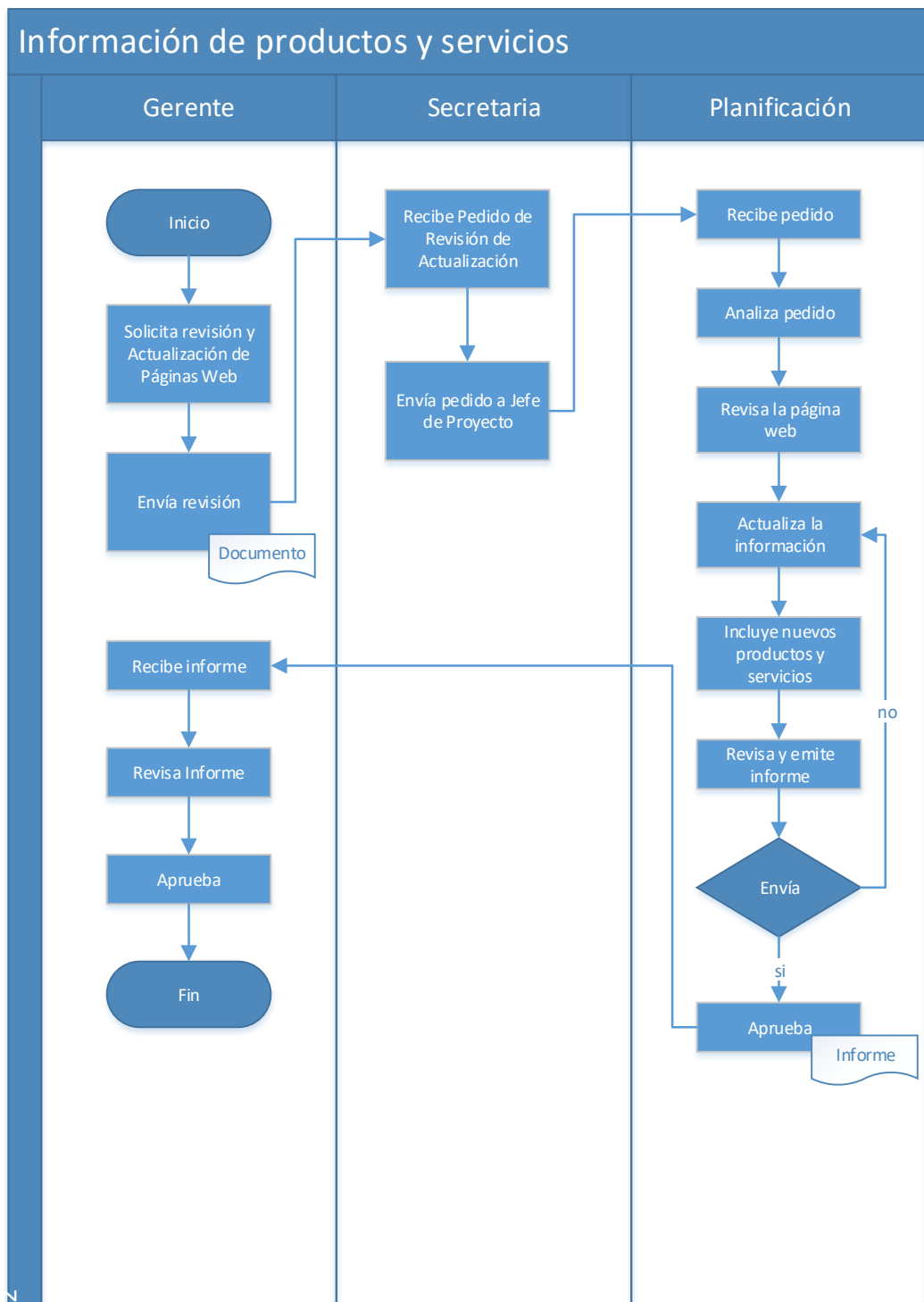


Gráfico 14-3: Información de productos y servicios
 Realizado por: Pérez, M. 2019

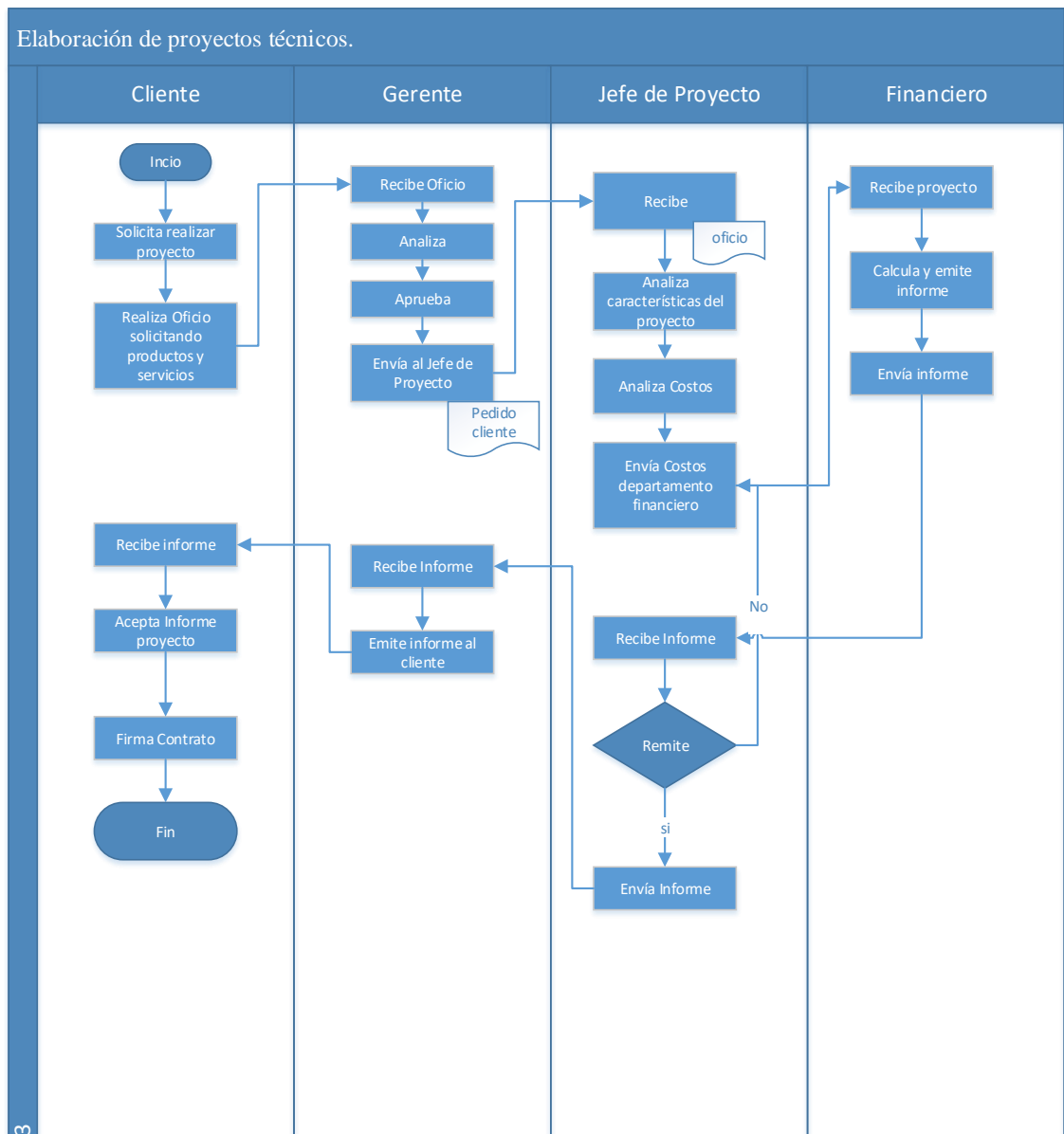


Gráfico 15-3: Elaboración de proyectos técnicos
 Realizado por: Pérez, M. 2019

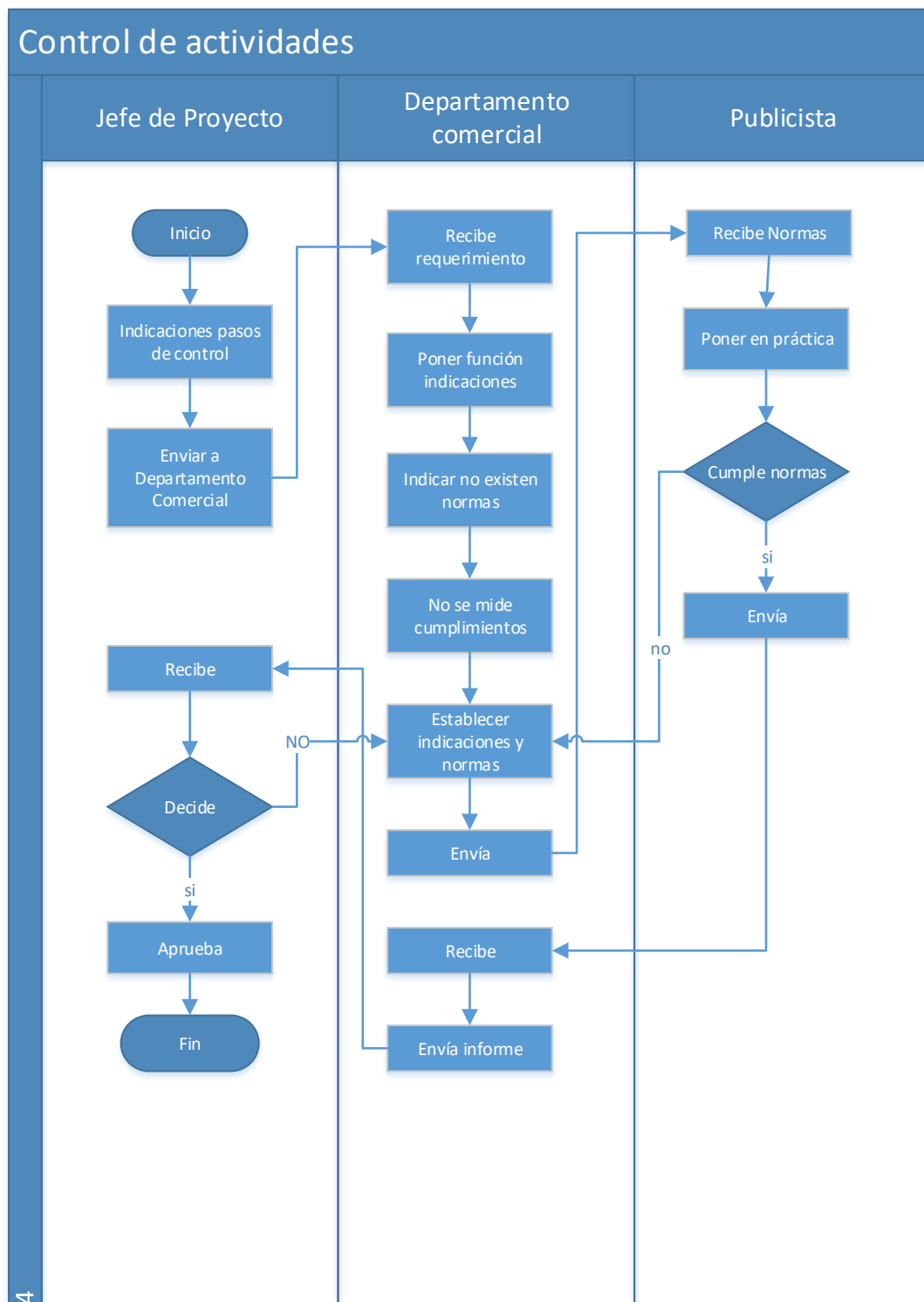


Gráfico 16-3: Control de actividades
Realizado por: Pérez, M. 2019

b) Proceso de Secretaria.

Tabla 19-3: Actividades Ejecutadas

PROCESO	ACTIVIDADES EJECUTADAS
Atención al cliente.	Recepción de llamadas telefónicas.
	Verificación de correos electrónicos
Gestión de la agenda	Llevar un registro de todas las actividades diarias a desempeñarse.
	Programar e Informar de los eventos futuros que se presente y contribuyan al progreso de la empresa. Φ
Gestión de documentos	Escribe, lee y responde las notificaciones, correos electrónicos recibidos
	Archivación de documentación importante ya sea interna y externa.

Fuente: Telcomexpert S.A.

Realizado por: Pérez, M. 2019

Análisis: los eventos futuros que se presentan y contribuyan al progreso de la empresa no son comunicados de forma oportuna. Por lo que la gestión de la agenda descoordinada dificulta el cumplimiento de las actividades diarias.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.F.P.G	24/05/2018
Revisado por:	D.V	24/05/2018

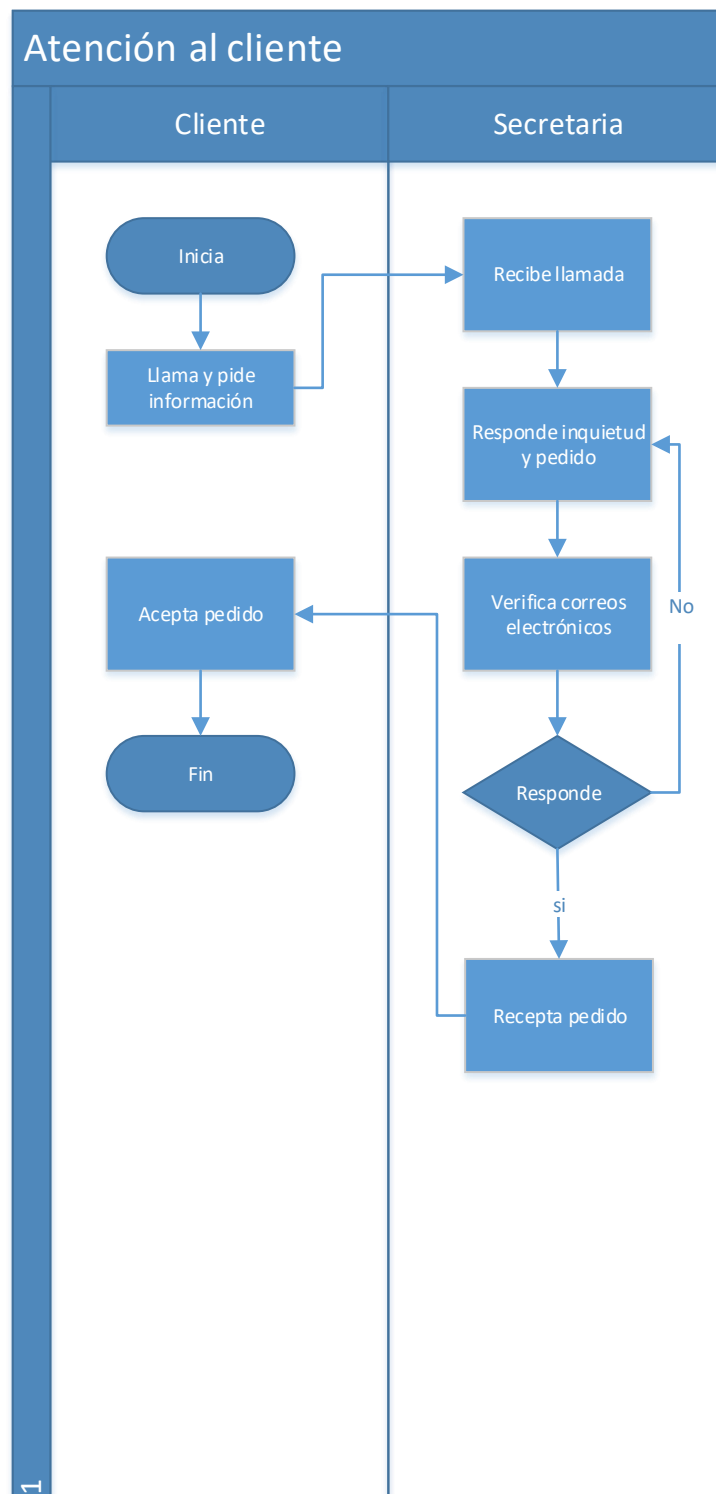


Gráfico 17-3: Atención al cliente
Realizado por: Pérez, M. 2019

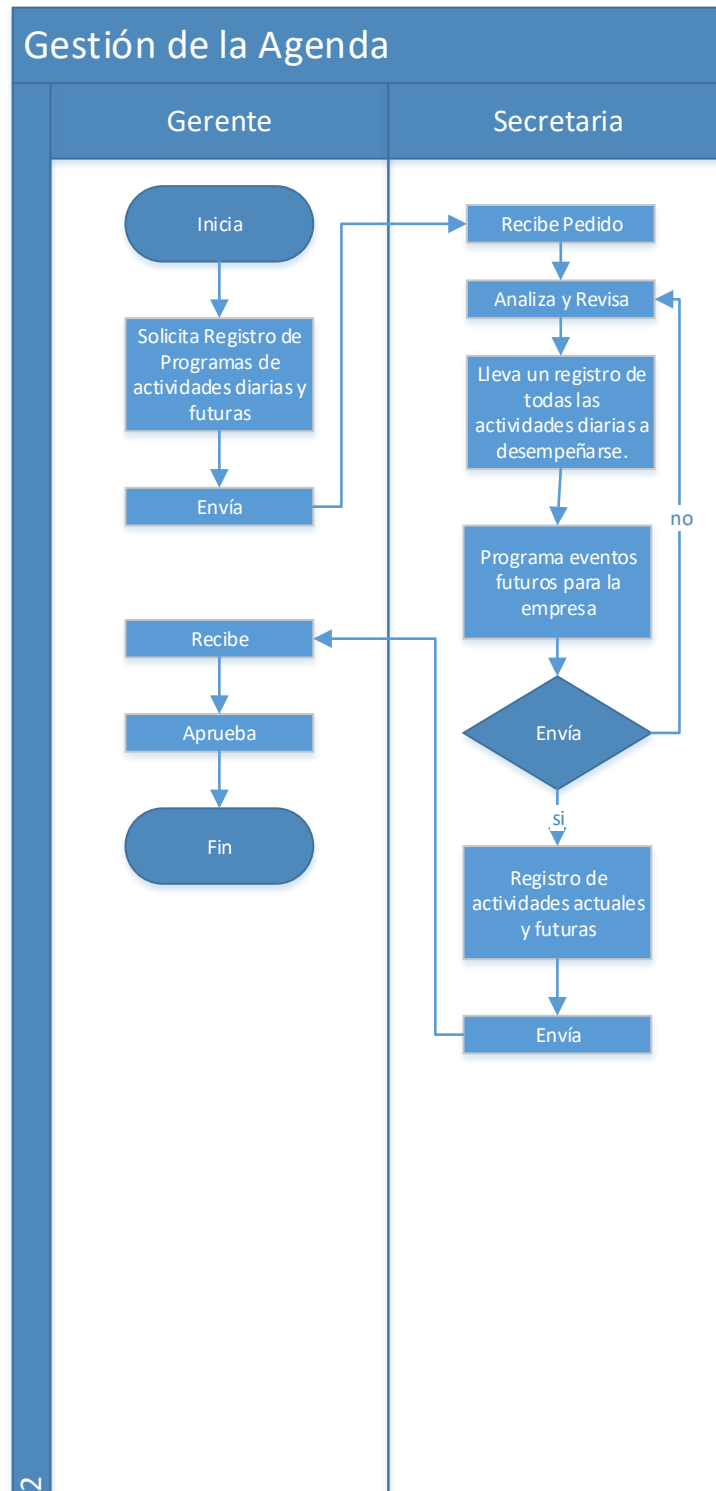


Gráfico 18-3: Gestión de la agenda
 Realizado por: Pérez, M. 2019

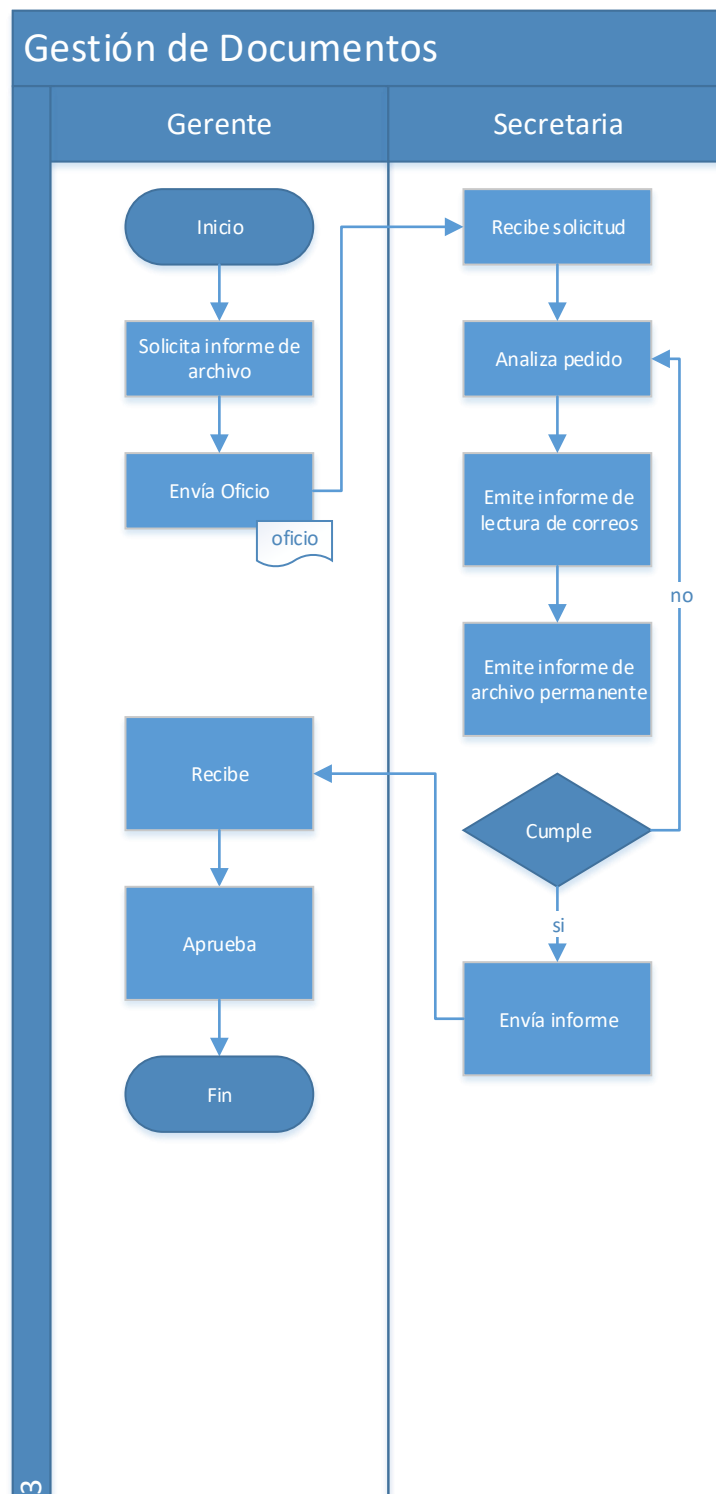


Gráfico 19-3: Gestión de documentos
 Realizado por: Pérez, M. 2019

b) Proceso del Departamento Financiero

Tabla 20-3: Actividades ejecutadas

PROCESO	ACTIVIDADES EJECUTADAS
Registro de Ingresos y Egresos (compras y ventas)	Registros mensuales de las facturas emitidas y recibidas
	Verificación e impresión de comprobantes electrónicos.
Pago a Proveedores	Verificación del valor a pagar menos retenciones
	Emisión de cheques, depósitos o transferencias según el convenio de pago.
Entrega y recepción de Retenciones.	Identificación del bien o servicio que se detalla en comprobantes recibidos para determinar los porcentajes de retención establecidos por ley según el tipo de contribuyentes
	Verificación de retenciones recibidas por parte de los proveedores.(datos y valores)
Declaraciones al fisco	Se realiza las declaraciones según las fechas establecidas por la ley (impuesto renta, impuesto iva)
Gestión de cobros	Emisión de facturas, actas de entrega y garantías de los productos aprobados
	Verificación de las cuentas bancarias e impresión de los comprobantes para su justificación. Φ

Fuente: Telcomexpert S.A.

Realizado por: Pérez, M. 2019

Análisis: Existe una demora en la verificación de las cuentas bancarias e impresión de los comprobantes para su justificación. En el proceso de gestión de cobros no se puede visualizar si el comprobante emitido está vigente para su cobro.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.F.P.G	24/05/2018
Revisado por:	D.V	24/05/2018

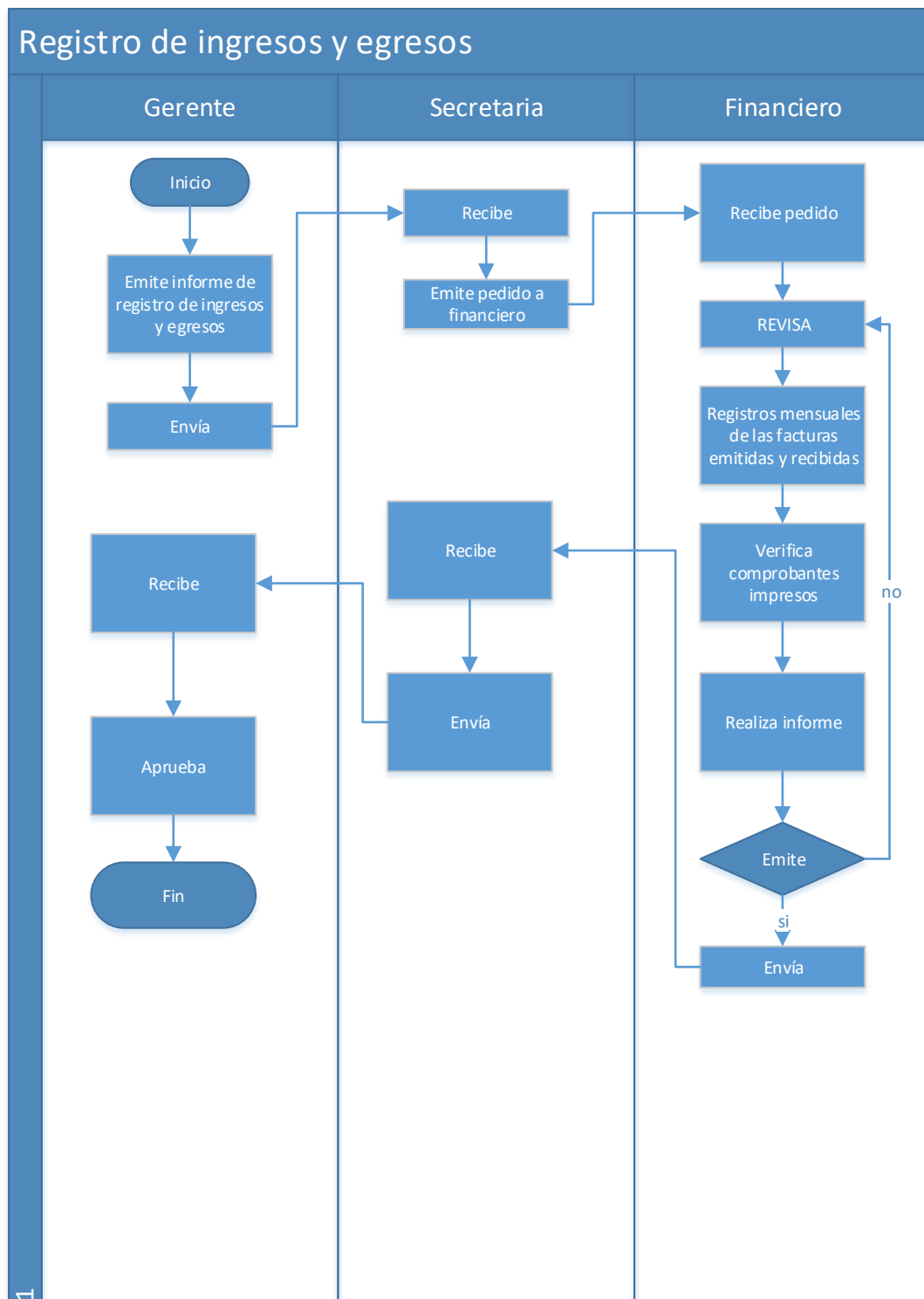


Gráfico 20-3: Registro de ingreso y egresos
 Realizado por: Pérez, M. 2019

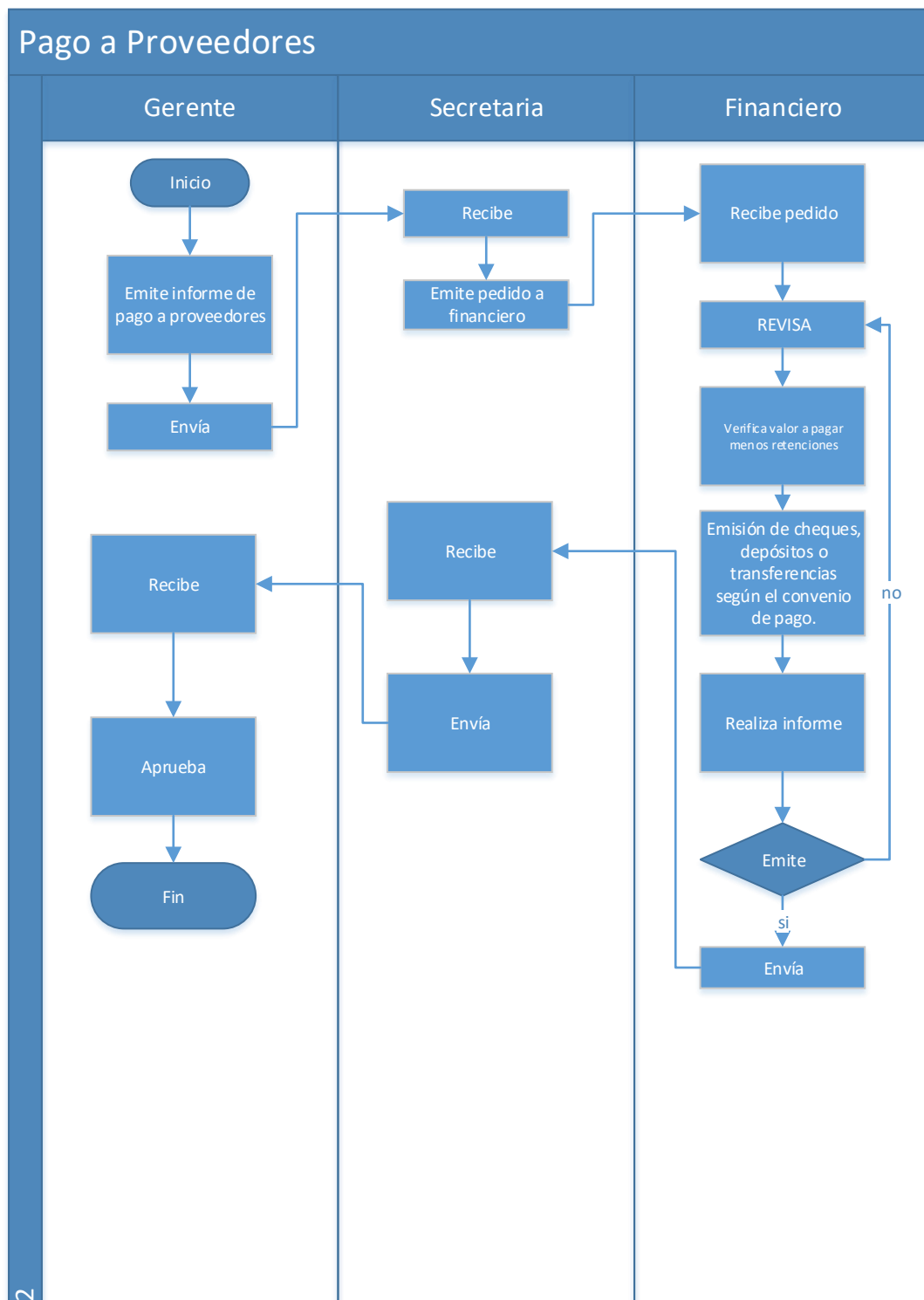


Gráfico 21-3: Pago a Proveedores
 Realizado por: Pérez, M. 2019

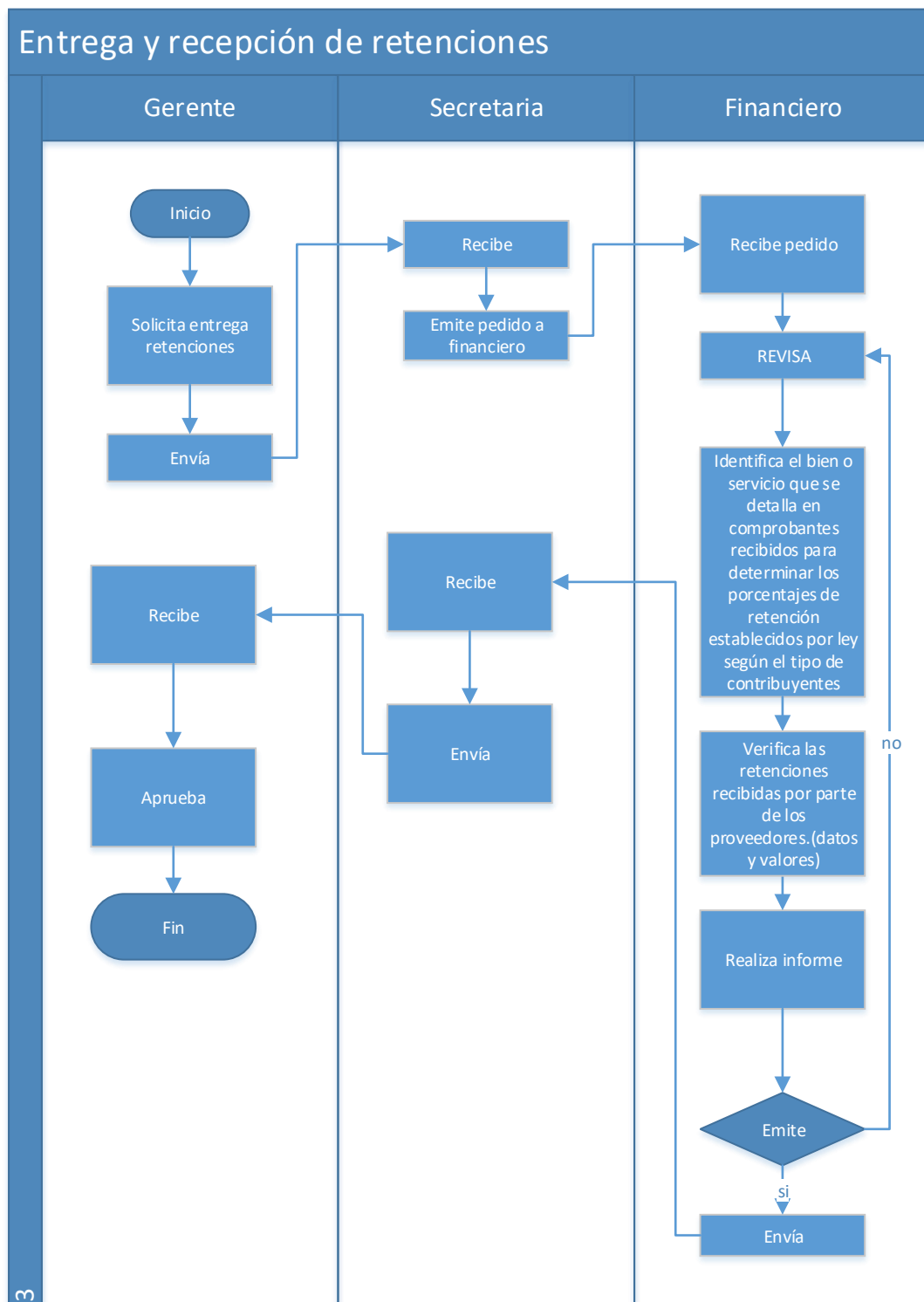


Gráfico 22-3: Entrega y Recepción de Retenciones
 Realizado por: Pérez, M. 2019

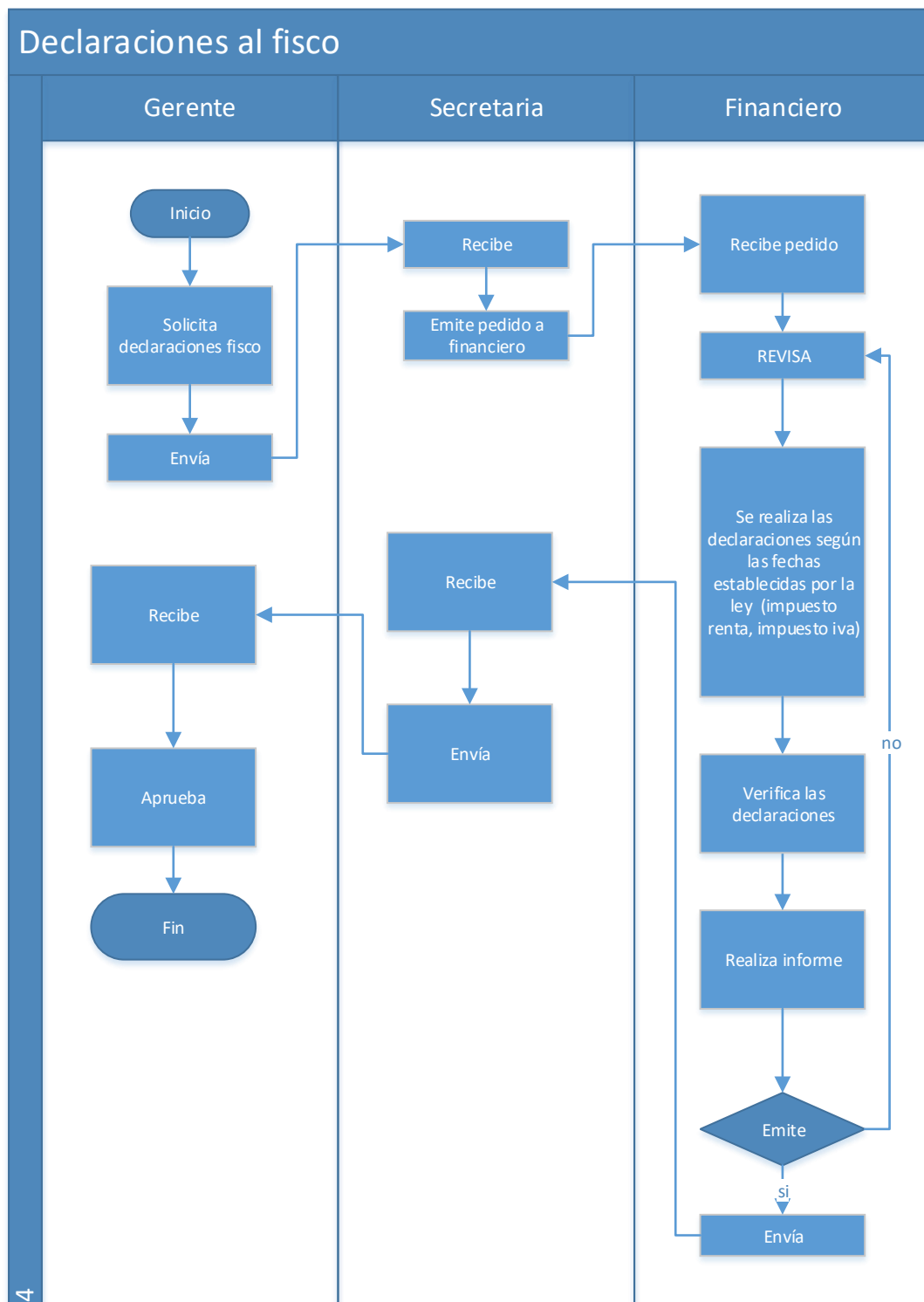


Gráfico 23-3: Declaraciones al Fisco
 Realizado por: Pérez, M. 2019

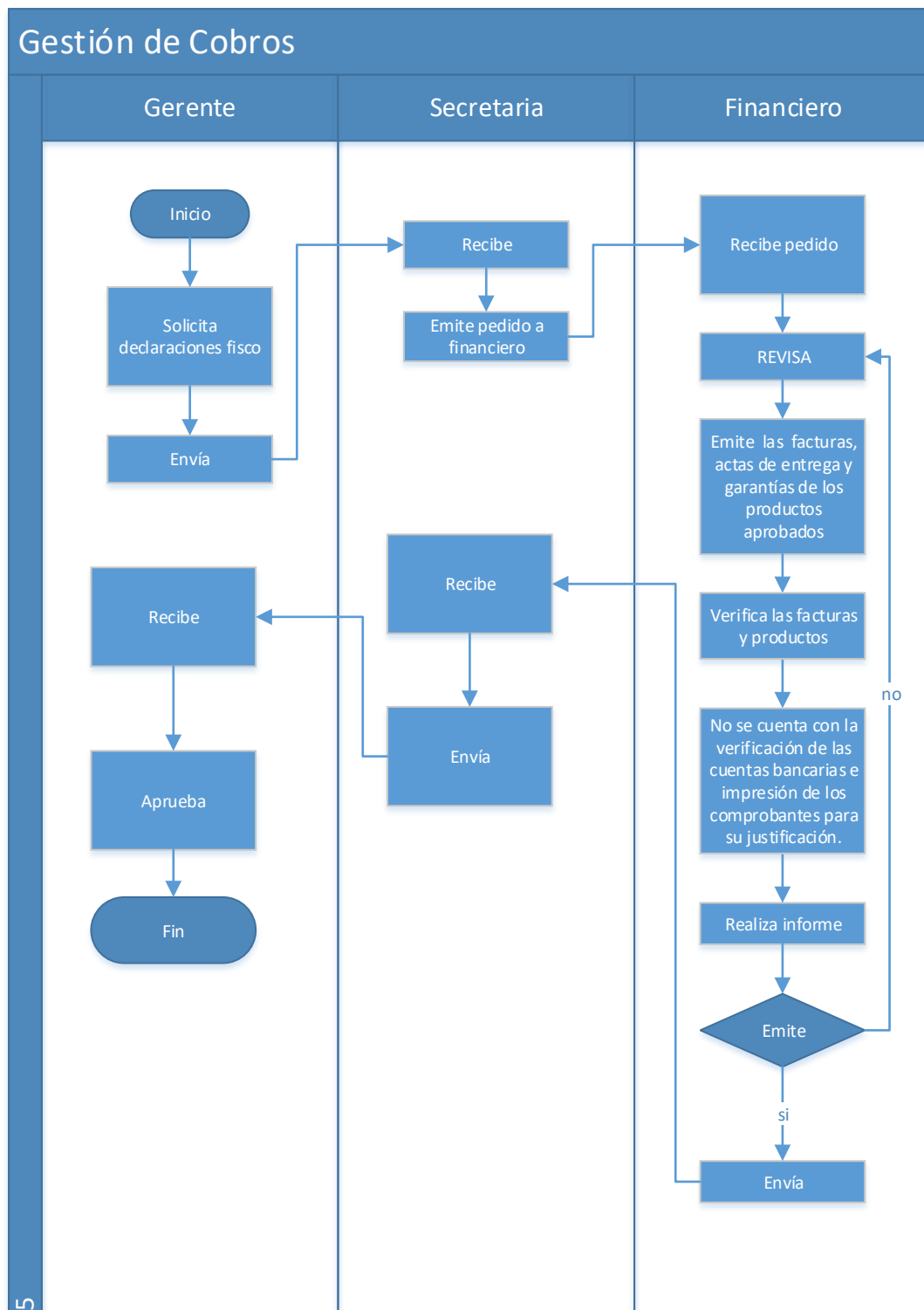


Gráfico 24-3: Gestión de cobros
Realizado por: Pérez, M. 2019

c) Proceso del Departamento Comercial

Tabla 21-3: Actividades Ejecutadas

PROCESO	ACTIVIDADES EJECUTADAS
Promociones mensuales a aplicarse	Verificación de productos y servicios vigentes para promociones mensuales
	Envío de promociones a los clientes.
Tipo de procesos aplicados en la ejecución de ventas al sector publico	Verificación de tipo de proceso a aplicarse
	Tipo de proceso (ínfima cuantía , menor cuantía, subasta inversa, licitaciones, cotización)
	Verificación de que los productos y servicios solicitados se encuentren dentro de la actividad de la empresa
	Análisis de capacidad de inversión en el proceso a participar
Gestión de Ventas	Visitas a clientes (Instituciones Públicas)
	Cotización de productos solicitados por la entidad
	Seguimiento de cotizaciones y proyectos emitidas Φ
	Verificación de aceptación o negación de la proforma enviada
Gestión de Compas	Verificación de stock en bodega
	Revisión y análisis de precios emitidos por el proveedor sobre los productos aprobados por la entidad
	Adquisición de los productos según el estudio de mercado

Fuente: Telcomexpert S.A.

Realizado por: Pérez, M. 2019

Análisis: existe una demora en el seguimiento de cotizaciones y proyectos debido a la falta de coordinación del tiempo. En el proceso de gestión de ventas no refleja un incremento según lo estipulado por el gerente. Se pone prioridad a nuevos proyectos solicitados por las entidades.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.F.P.G	24/05/2018
Revisado por:	D.V	24/05/2018

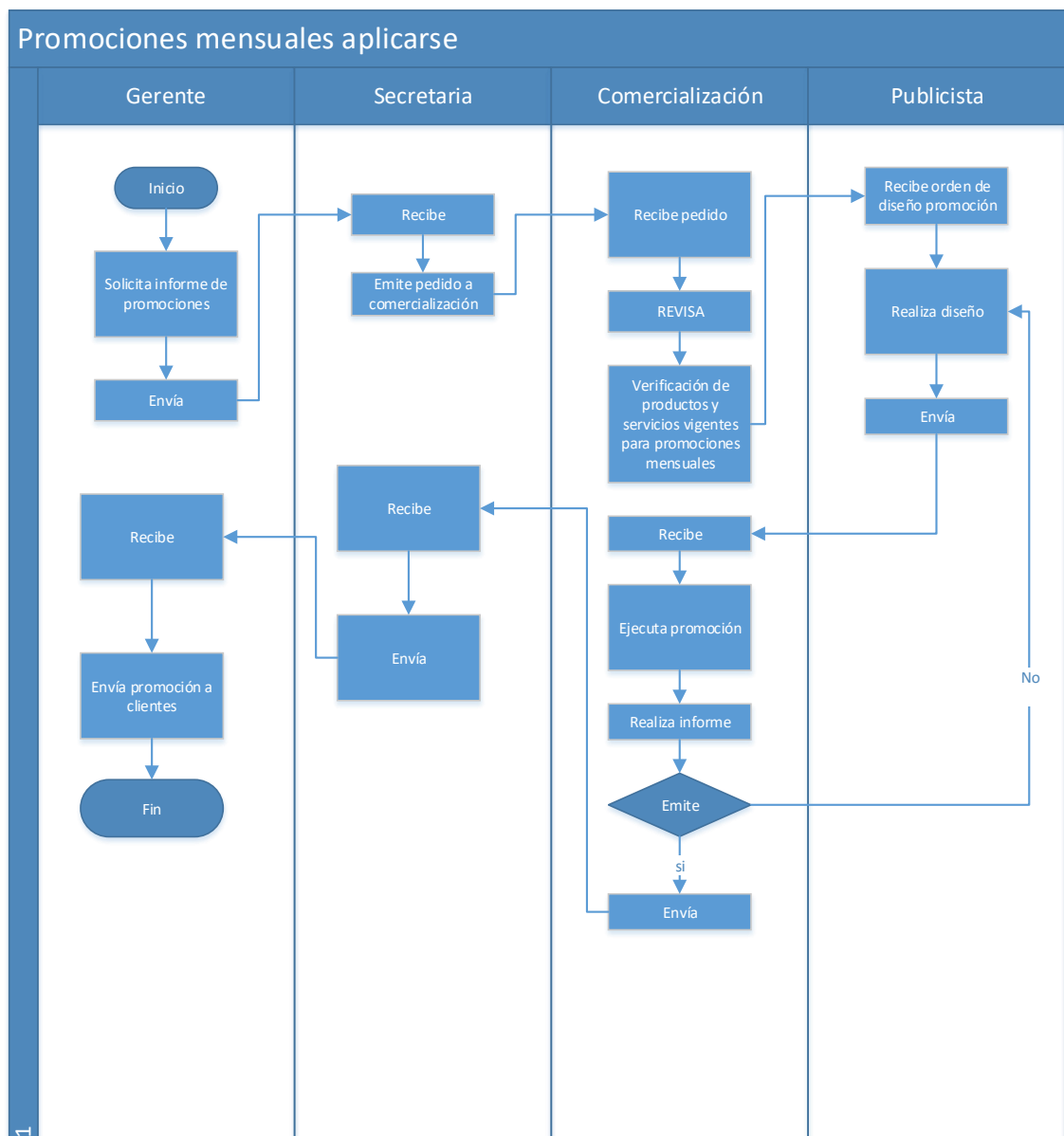


Gráfico 25-3: Promociones mensuales aplicarse
Realizado por: Pérez, M. 2019

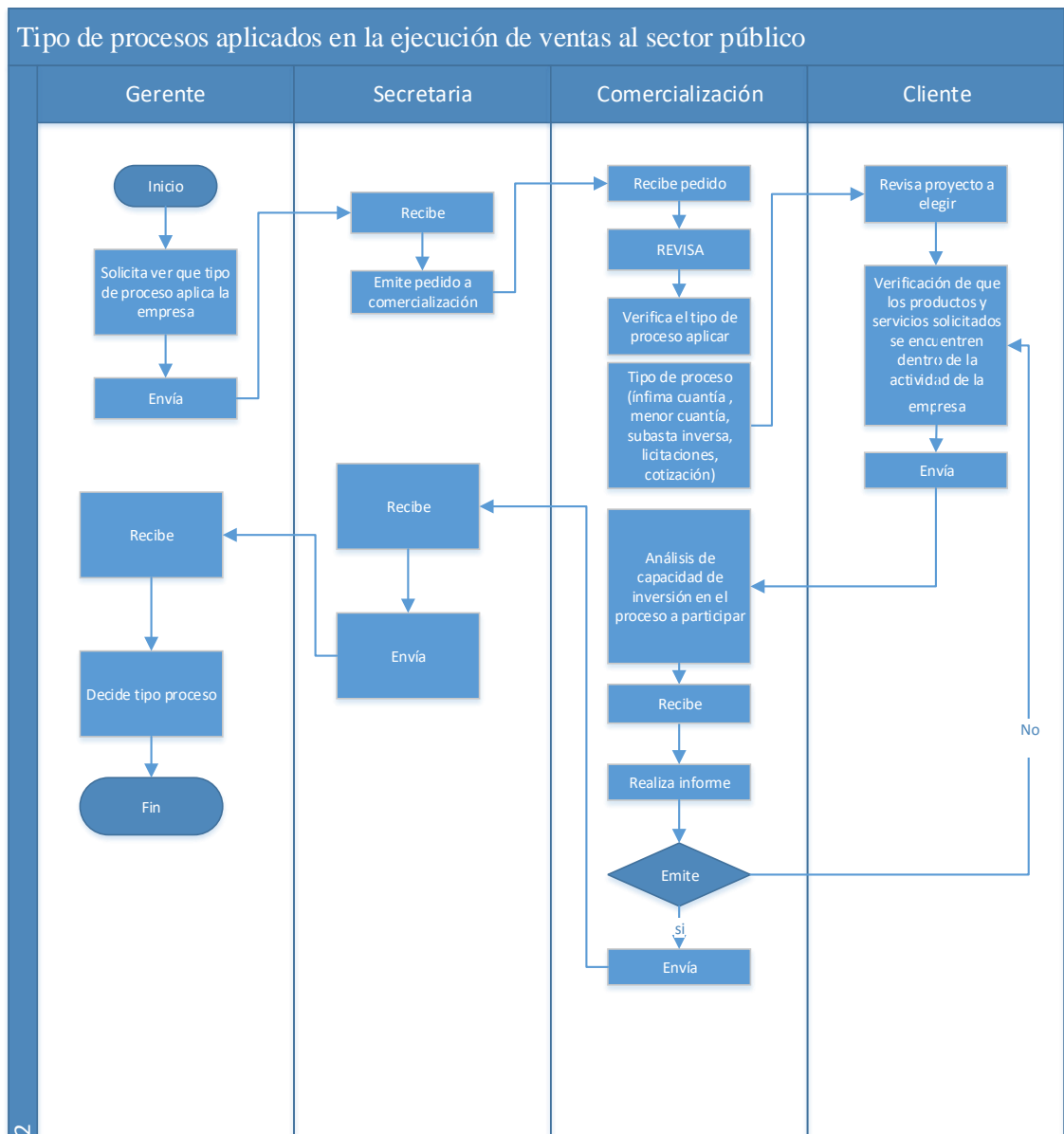


Gráfico 26-3: Tipos de procesos aplicados en la ejecución de ventas
Realizado por: Pérez, M. 2019

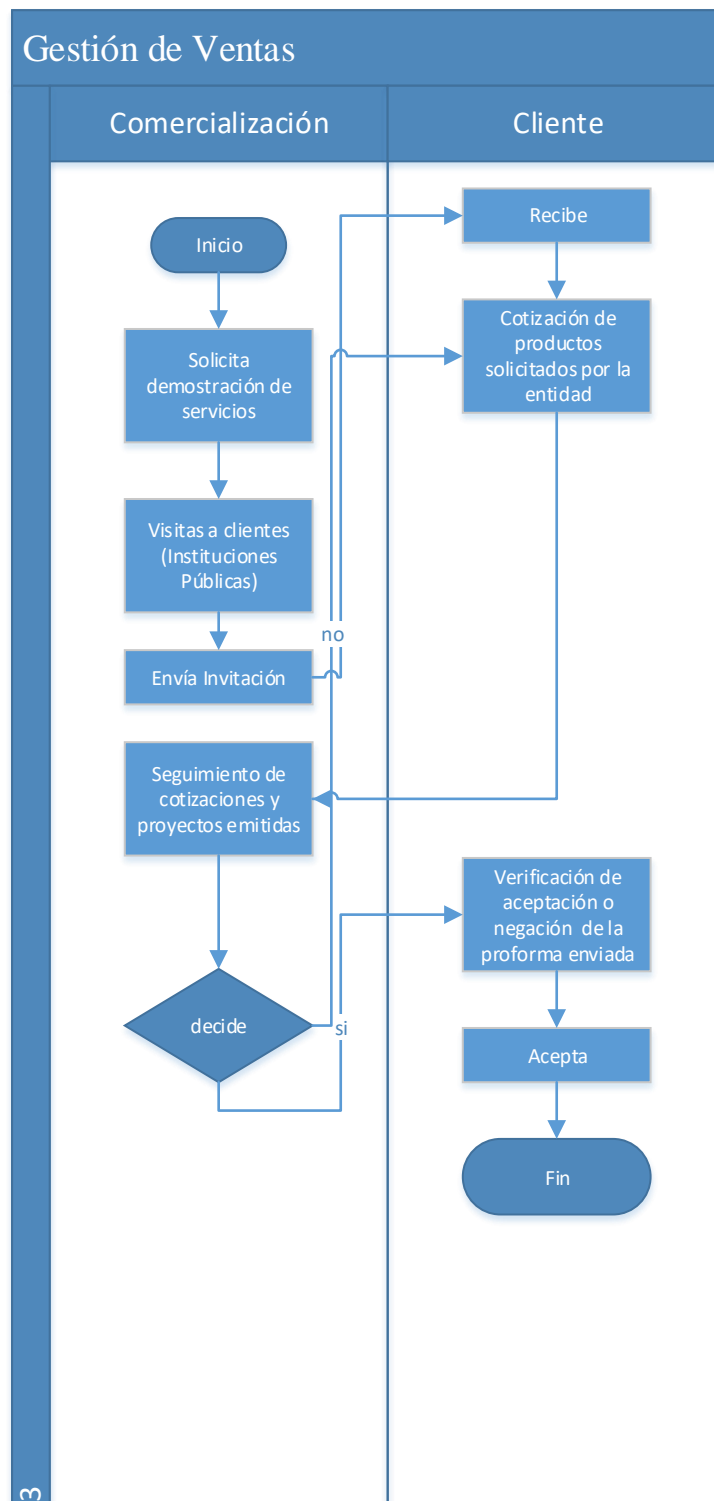


Gráfico 27-3: Gestión de ventas
 Realizado por: Pérez, M. 2019

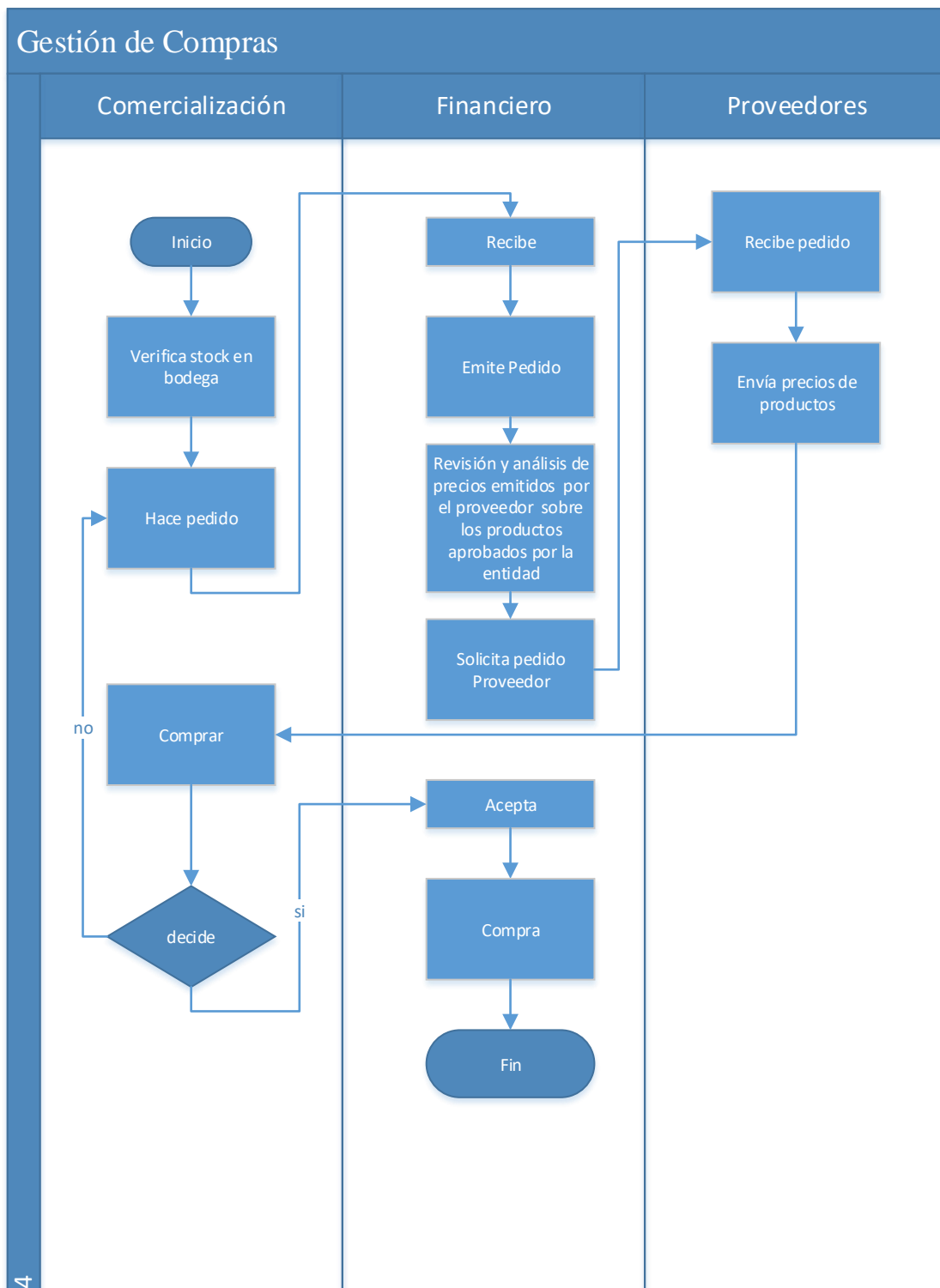


Gráfico 28-3: Gestión de compras
Realizado por: Pérez, M. 2019

d) Procesos de Departamento Técnico

Tabla 22-3: Actividades ejecutadas

PROCESO	ACTIVIDADES EJECUTADAS
Reparación y/o mantenimiento de equipos	Recepción de equipos.
	Orden de trabajo.
	Revisión de equipos.
	Reparación.
	Demora en entrega de equipos reparados. Φ
Instalaciones eléctricas y electrónicas.	Determinación del material a utilizar.
	Traslado de equipos y materiales.
	Instalación y pruebas de funcionamiento.
Mantenimiento de equipos.	Revisión de equipos e instalaciones para verificar su funcionamiento.

Fuente: Telcomexpert S.A.

Realizado por: Pérez, M. 2019

Análisis: Demora en la entrega de equipos reparados de acuerdo con la orden de trabajo.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.F.P.G	24/05/2018
Revisado por:	D.V	24/05/2018

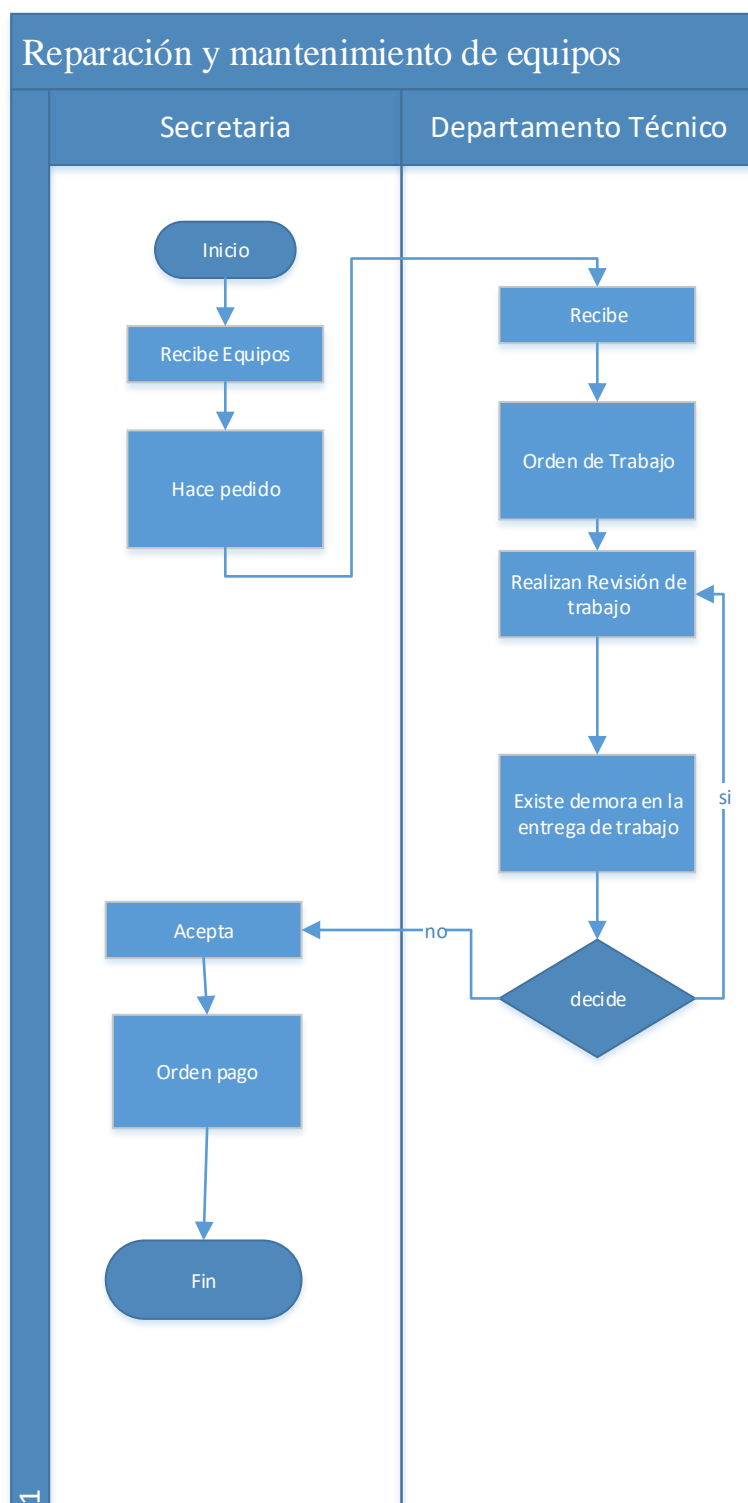


Gráfico 296-3: Reparación y mantenimiento de equipos
 Realizado por: Pérez, M. 2019

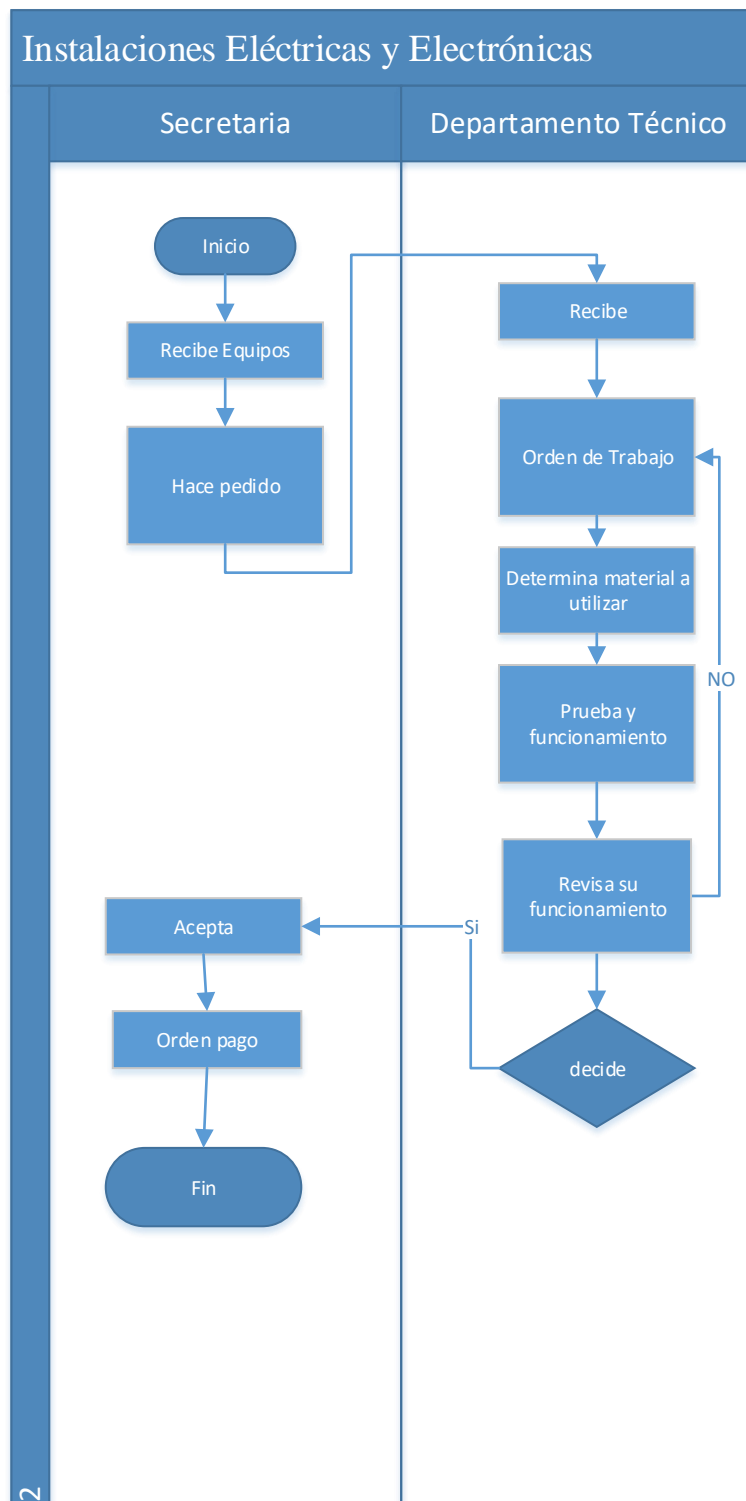


Gráfico 30-3: Instalaciones eléctricas y electrónicas
Realizado por: Pérez, M. 2019

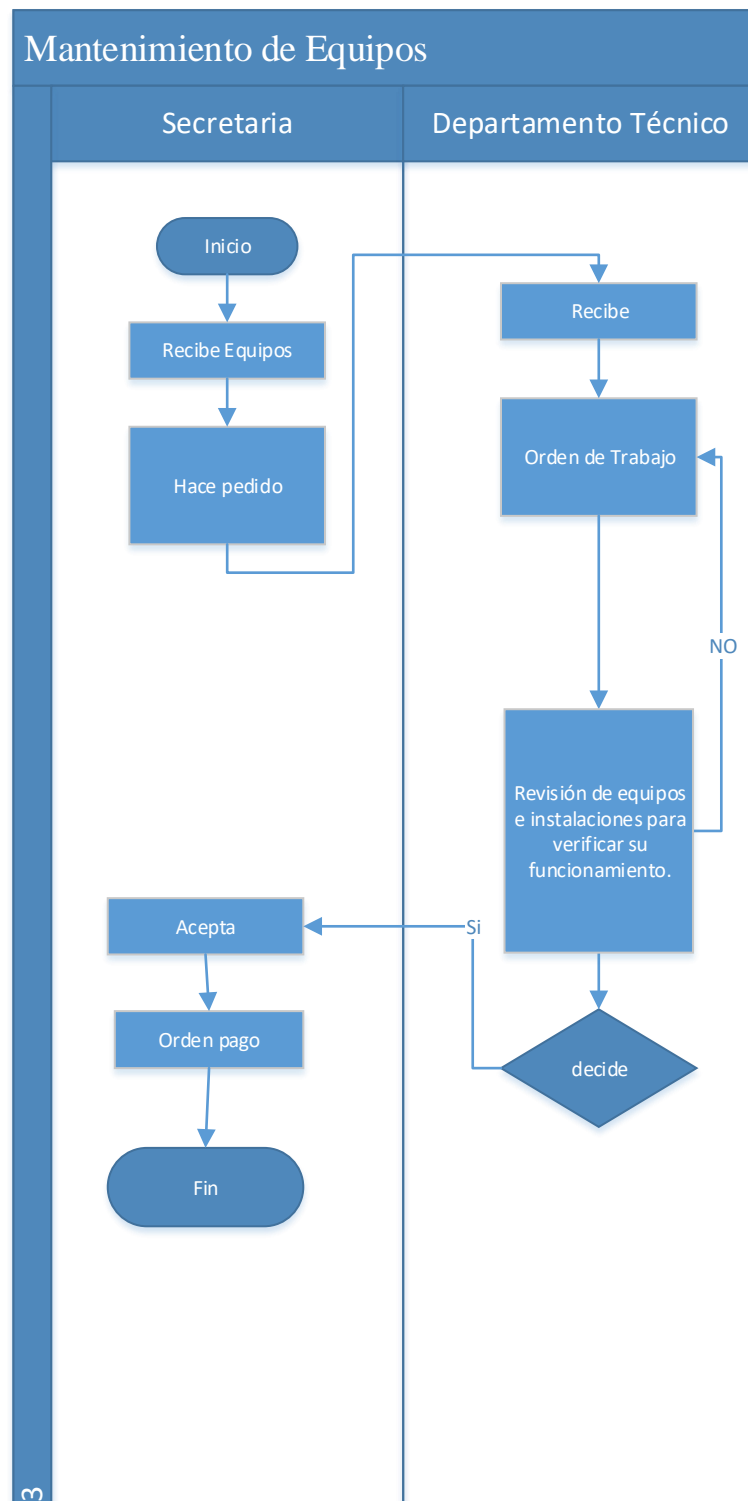


Gráfico 31-3: Mantenimiento de equipos
Realizado por: Pérez, M. 2019

INDICADORES DE GESTIÓN

La gestión de la compañía TELCOMEXPERT S.A. se midió con indicadores de eficiencia, eficacia y calidad operativa de las actividades según los cinco procesos identificados.

a) Indicadores de eficacia

Tabla 23-3: Indicadores de Eficacia

Cumplimiento de actividades de Gerencia.	=	Actividades cumplidas	=	11	=	79%
		Actividades establecidas		14		
Cumplimiento de actividades de Secretaría.	=	Actividades cumplidas	=	5	=	83%
		Actividades establecidas		6		
Cumplimiento de actividades del Dpto. Financiera	=	Actividades cumplidas	=	8	=	89%
		Actividades establecidas		9		
Cumplimiento de actividades del Dpto. Comercial	=	Actividades cumplidas	=	12	=	92%
		Actividades establecidas		13		
Cumplimiento de actividades del Dpto. Técnico.	=	Actividades cumplidas	=	8	=	89%
		Actividades establecidas		9		

Fuente: Procesos de la Compañía TELCOMEXPERT S.A.

Realizado por: Pérez, M. 2019

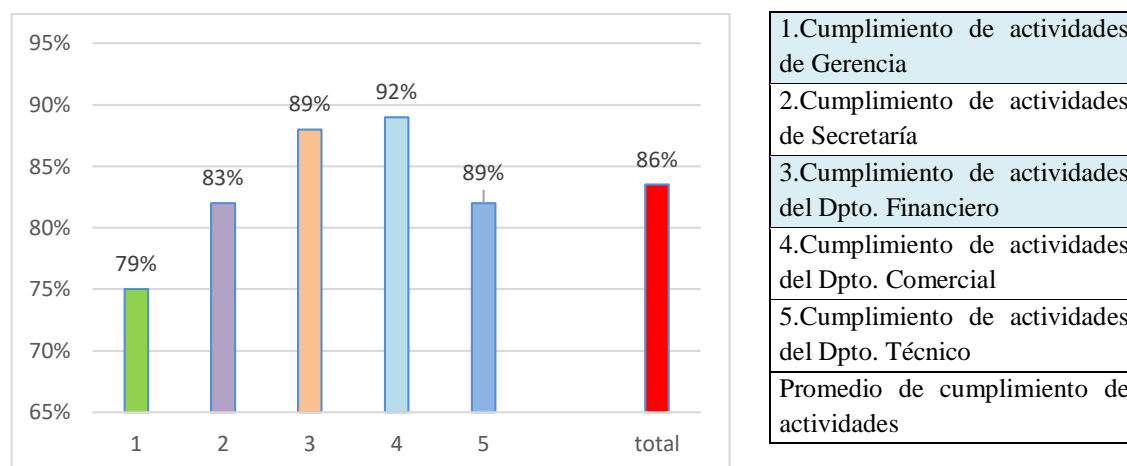


Gráfico 32-3: Resultados eficacia

Realizado por: Pérez, M. 2019

Análisis: Las actividades de Gerencia tuvieron una eficacia del 79%, Secretaría, 83%; Departamento Financiero, 89%; Departamento de Comercial, 92%; Departamento Técnico 89%. La eficacia promedio del cumplimiento de las actividades de TELCOMEXPERT S.A fue del 86%.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.F.P.G	29/05/2018
Revisado por:	D.V	29/05/2018

b) Indicadores de eficiencia
Tabla 24-3: Indicadores de eficiencia sobre el registro de ingresos y egresos (ventas)

VENTAS 2017			METAS DE VENTAS ESTABLECIDAS POR LOS ACCIONISTAS 2017	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE METAS ESTABLECIDAS	CUMPLE/ NO CUMPLE
ITEM	MES	VALOR			
1	Enero	42,25	5000	0,84 %	NO CUMPLE
2	Febrero	40	5000	0,8 %	NO CUMPLE
3	Marzo	5072,92	5000	101,46 %	CUMPLE
4	Abril	10	5000	0,2 %	NO CUMPLE
5	Mayo	2416,7	5000	48,33 %	NO CUMPLE
6	Junio	8556,68	5000	171,13 %	CUMPLE
7	Julio	5581,64	5000	111,63 %	CUMPLE
8	Agosto	0	5000	0 %	NO CUMPLE
9	Septiembre	1235	5000	24,7 %	NO CUMPLE
10	Octubre	6546,98	5000	130,94 %	CUMPLE
11	Noviembre	6840,92	5000	136,82 %	CUMPLE
12	Diciembre	49536,60	5000	990,73 %	CUMPLE
	Total	85879.69	60.000	143,13 %	CUMPLE

Fuente: Gerente TELCOMEXPERT S.A.

Realizado por: Pérez, M. 2019


Gráfico 33-3: Eficiencia en ventas

Realizado por: Pérez, M. 2019

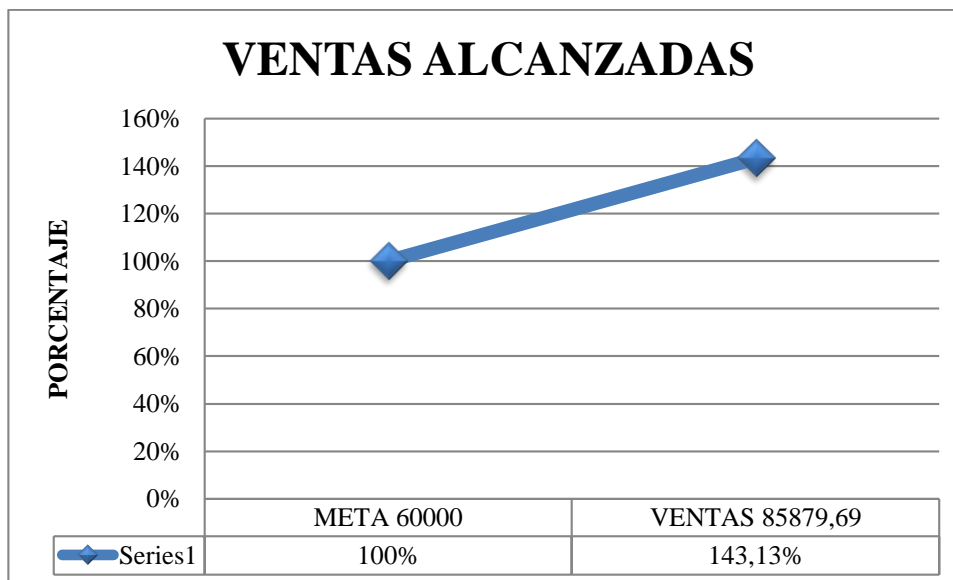


Gráfico 34-3: Porcentaje de ventas alcanzadas
 Realizado por: Pérez, M. 2019

Análisis: La eficiencia de ventas se midió durante el año fiscal 2017, siendo sus resultados los siguientes: Los meses de marzo con 5072,92, junio con 8556,68, julio 5581,64, octubre 6546,98, noviembre 6840,92 y diciembre 49536,60 son los meses que demuestran que las ventas tuvieron una eficiencia considerable, el cual a determinado un 143,13 % obtenido en el periodo comprendido de enero a diciembre del 2017.

La cual demuestra que la compañía cumplió con sus metas establecidas según oficio N°: 033 en el que establece que la base mínima de ventas es de 5000 dólares mensuales.

Tabla 25-3: Indicadores de eficiencia sobre ingresos y egresos (compras)

COMPRAS 2017			METAS DE COMPRAS ESTABLECIDAS POR LOS ACCIONISTAS 2017	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE METAS ESTABLECIDAS	CUMPLE/ NO CUMPLE
ITEM					
1	Enero	8574,26	3000	285,81 %	CUMPLE
2	Febrero	712,62	3000	23,75 %	NO CUMPLE
3	Marzo	15,84	3000	0,53 %	NO CUMPLE
4	Abril	4084,32	3000	136,14 %	CUMPLE
5	Mayo	991,84	3000	33,06 %	NO CUMPLE
6	Junio	8060,3	3000	268,68 %	CUMPLE
7	Julio	5604,39	3000	186,81 %	CUMPLE
8	Agosto	2295,67	3000	76,52 %	NO CUMPLE
9	Septiembre	4336	3000	144,53 %	CUMPLE
10	Octubre	11920,63	3000	397,35 %	CUMPLE
11	Noviembre	8112,75	3000	270,43 %	CUMPLE
12	Diciembre	3127,78	3000	104,26 %	CUMPLE
	Total	57836,4	36000	160,66 %	CUMPLE

Fuente: Gerente Telcomexpert S.A.

Realizado por: Pérez, M. 2019

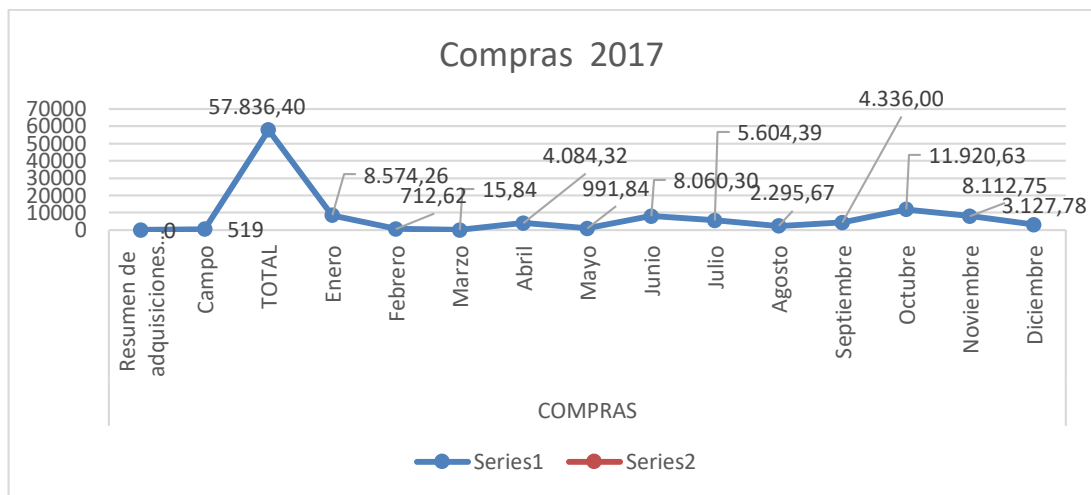


Gráfico 35-3: Eficiencia en compras
Realizado por: Pérez, M. 2019

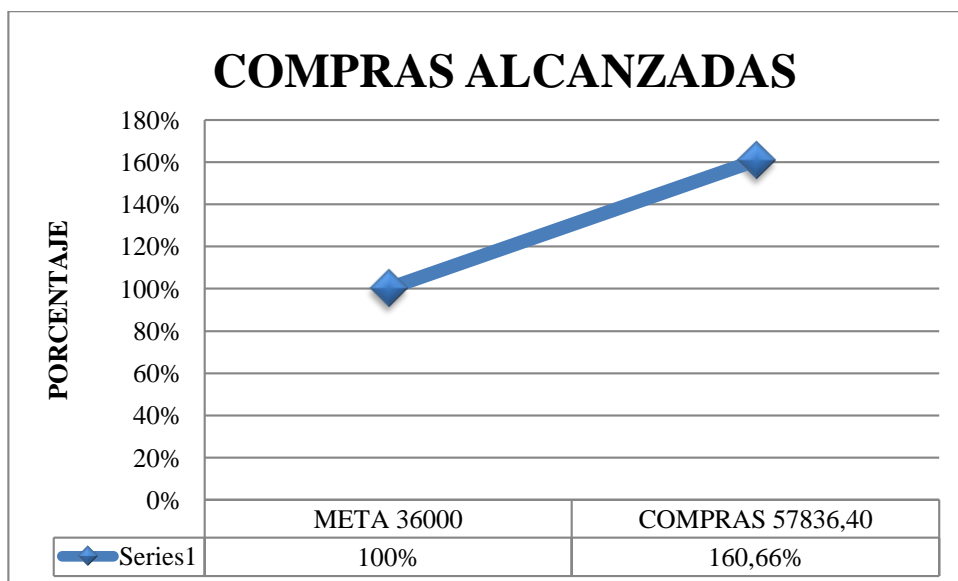


Gráfico 36-3: Porcentaje de compras alcanzadas
Realizado por: Pérez, M. 2019

Análisis: La eficiencia se midió durante el año fiscal 2017, siendo los resultados los siguientes, en Enero con 8574,26 en Octubre con 11920,63 y en Noviembre con 8112,75, demuestra que la empresa cumplió con sus metas con un 160,66 % obtenido en el periodo comprendido de enero a diciembre del 2017 según oficio N°: 033 en el que establece que la base mínima de compras es de 3000 dólares mensuales.

c) Indicadores de calidad operativa
Tabla 26-3: Indicadores de calidad operativa

Cumplimiento de obligaciones para el personal delegadas por parte de Gerencia	=	Actividades cumplidas	=	$\frac{6}{10}$	=	60%
		Muestra entidades		10		
Cumplimiento del servicio que brinda la compañía con sus expectativas	=	Actividades cumplidas	=	$\frac{6}{10}$	=	60%
		Muestra entidades		10		
Cumplimiento de emisión de toda la documentación necesaria para finiquitar los procesos	=	Actividades cumplidas	=	$\frac{7}{10}$	=	70%
		Muestra entidades		10		
Cumplimiento en asesoramiento de la compañía al momento de armar proyectos y definir los tipos de procesos a aplicarse en cada uno de ellos	=	Actividades cumplidas	=	$\frac{7}{10}$	=	70%
		Muestra entidades		10		
Cumplimiento con los tiempos establecidos por la entidad sobre la entrega de productos y servicios	=	Actividades cumplidas	=	$\frac{8}{10}$	=	80%
		Muestra entidades		10		

Fuente: Procesos de la Compañía TELCOMEXPERT S.A.

Realizado por: Pérez, M. 2019

Tabla 27-3: Resumen de respuestas de encuestas clientes (Muestra 10)

RESULTADOS	SI	NO
1.-¿Considera usted que se hace seguimiento de cada una de las actividades laborables (emisión y seguimiento de cotización, proyectos e instalaciones y entrega de productos) que desempeñan los empleados de la compañía TELCOMEXPERT S.A.?	6	4
2.- ¿El servicio que brinda la compañía cumple con sus expectativas?	6	4
3.- ¿La compañía emite toda la documentación (factura, actas de entrega, garantía, etc.) necesario para finiquitar los procesos?	7	3
4.- ¿Existe asesoramiento de la compañía al momento de armar proyectos y definir los tipos de procesos (subastas inversas, menores cuantías, licitaciones, ínfima cuantía entre otros) a aplicarse en cada uno de ellos?	7	3
5.-¿Considera usted que la compañía cumple con los tiempos establecidos por la entidad sobre la entrega de productos y servicios?	8	2
TOTAL	34	16

Fuente: Procesos de la Compañía Telcomexpert S.A.

Realizado por: Pérez, M. 2019

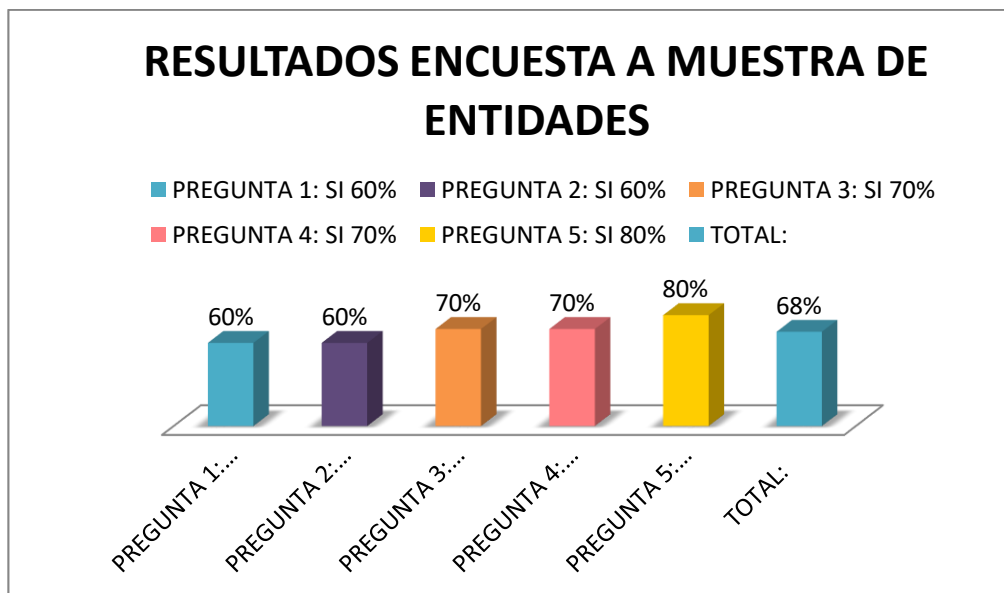


Gráfico 37-3: Tabulación de resultados
Realizado por: Pérez, M. 2019

En base a las respuestas obtenidas por parte de las entidades encuestadas, el 60% considera que **SI** se realiza el seguimiento de cada una de las actividades laborables (emisión y seguimiento de cotización, proyectos e instalaciones y entrega de productos) que desempeñan los empleados de la compañía TELCOMEXPERT S.A, el 60% **SI** considera que el servicio que brinda la compañía cumple con sus expectativas, el 60% **SI** considera que la compañía emite toda la documentación (factura, actas de entrega, garantía, etc.) necesario para finiquitar los procesos.

El 70% **SI** considera que Existe asesoramiento de la compañía al momento de armar proyectos y definir los tipos de procesos (subastas inversas, menores cuantías, licitaciones, ínfima cuantía entre otros) a aplicarse en cada uno de ellos, el 80% **SI** considera que la compañía cumple con los tiempos establecidos por la entidad sobre la entrega de productos y servicios, se obtuvimos un 68% en el cumplimiento de la calidad operativa determinando que se está cumpliendo todas las actividades laborales a desempeñarse.

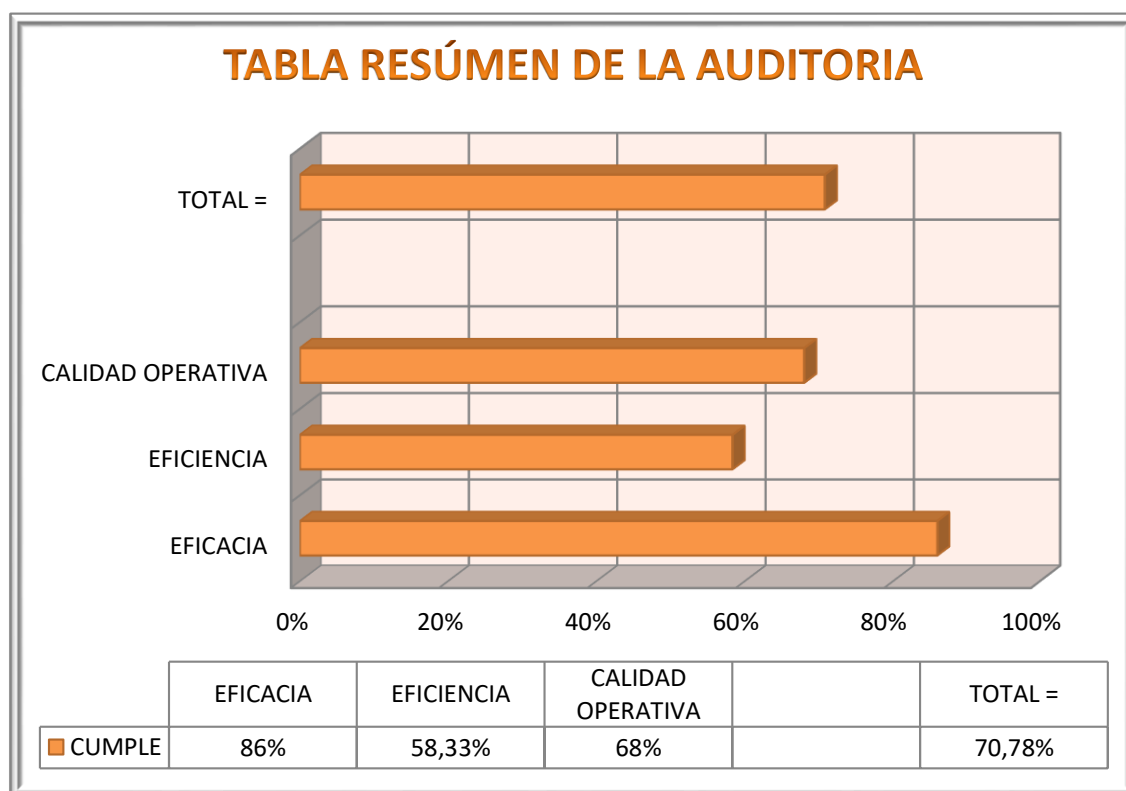


Gráfico 38-3: Tabla resumen de la auditoria
Realizado por: Pérez, M. 2019

HOJA DE HALLAZGOS**NO FUE DIFUNDIDO EL CÓDIGO DE ÉTICA**

Ref.: **CCI 1/11**

CONDICIÓN

Existe un código de ética en la empresa, pero no es difundido al personal para que pueda orientar la integridad y compromiso hacia el cumplimiento de los objetivos.

CRITERIO

Art. 59 Objetivos de democratización. - La política de la transformación productiva tendrá los siguientes objetivos:

d. Fomentar el cumplimiento de las éticas empresariales que promueve el Gobierno Nacional, a través de la creación de un sello de gestión de un reconocimiento público, que permita alentar e incentivar a las empresas que realizan sus actividades respetando el medio ambiente; cumpliendo con sus empleados y trabajadores en sus obligaciones laborales y de seguridad social; y. con la comunidad, con el pago oportuno de sus obligaciones. (CODIGO ORGANICO DE LA PRODUCCION, COMERCIO E INVERSIONES PAG. 28-29).

CAUSA

Por la descoordinación del personal en las obligaciones encomendadas y no difundir el código de ética, implica el incumplimiento en las diferentes tareas encomendadas para el buen nombre de la empresa.

EFFECTO

Debido al desconocimiento de un código de ética que regule la conducta de los integrantes que conforman la empresa, se ha producido una afectación en la imagen corporativa.

CONCLUSIÓN

No se ha difundido el código de ética al personal por lo que afecta la imagen corporativa de la empresa en el personal.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente de la empresa: Disponer a quien corresponda se establezca un plan de difusión del Código de Ética, para la observancia y aplicación de todo el personal de la empresa.

HOJA DE HALLAZGOS

SELECCIÓN DEL PERSONALRef.: **CCI 5/11****CONDICIÓN**

El personal no cuenta con el perfil profesional requerido, esto implica que no se aplica la selección del personal según el área requerida.

CRITERIO

Art 11.- El aspirante que haya sido declarado apto para cumplir las funciones inherentes al puesto, en forma previa a la suscripción del contrato correspondiente, deberá llenar un formulario de “datos personales del trabajador”; entre los cuáles se hará constar la dirección de su domicilio permanente, los números telefónicos (celular y fijo) que faciliten su ubicación y números de contacto referenciales para prevenir inconvenientes por cambios de domicilio.

Para la suscripción del contrato de trabajo, el aspirante seleccionado deberá presentar los siguientes documentos actualizados:

- a) Hoja de vida actualizada.
- b) Al menos dos (2) certificados de honorabilidad.
- c) Exhibir originales y entregar 2 copias legibles y a color de la cédula de ciudadanía; certificado de votación; y, licencia de manejo cuando corresponda.
- d) Presentar los originales y entregar copias de los certificados o títulos legalmente conferidos, con el correspondiente registro de la autoridad pública competente.
- e) Partida de matrimonio y de nacimiento de sus hijos según el caso.
- f) Dos fotografías actualizadas tamaño carné.
- g) Formulario de Retenciones en la Fuente del Impuesto a la Renta (No. 107), conferido por el último empleador.
- h) Certificados de trabajo y honorabilidad.

En lo posterior, el trabajador informará, por escrito y en un plazo máximo de cinco días laborables, al departamento de Recursos Humanos respecto de cambios sobre la información consignada en la compañía, de no hacerlo dentro del plazo señalado se considerará falta grave.

La alteración o falsificación de documentos presentados por el aspirante o trabajador constituye falta grave que faculta al empleador a solicitar visto bueno ante el Inspector del Trabajo competente; sin perjuicio, de la obligatoria remisión de la información y documentos a las autoridades penales que corresponda. REGLAMNETO INTERNO DE TRABAJO

“CAPITULO IV DE LOS TRABAJADORES, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL ART. 11 PAG 4

CAUSA

El incumpliendo al reglamento interno de la empresa causa desconocimientos y deficiencia en el cumplimiento de sus actividades.

EFEECTO

Al no contar con el perfil requerido por la institución causa deficiencia en las actividades realizadas por el personal.

CONCLUSIÓN

El personal no cuenta con el perfil profesional requerido, esto implica que no se aplica la selección del personal según el área requerida, esto implica que no se aplica la selección de personal de acuerdo al manual de funciones de la empresa.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente de la empresa

Disponer a quien corresponda se realice la selección de personal atreves de los parámetros establecidos por la empresa.

HOJA DE HALLAZGOS**EXISTENCIA DE UN MANUAL DE FUNCIONES****CÓDIGO DE REFERENCIA**Ref.: **CCI 11/11****CONDICIÓN**

La empresa cuenta con un manual de funciones desactualizado la cual es necesario actualizar para que el personal desempeñe eficientemente sus actividades.

CRITERIO

Manual de funciones refleja las funciones, competencias y perfiles establecidos para los cargos de la compañía para cumplir con la misión, visión y objetivos la cual sustenta la capacitación y la evaluación del personal. Tomando en cuenta manuales de procedimiento, reglamento de trabajo, manual de seguridad ocupacional, para el análisis de la carga laboral (MANUAL DE FUNCIONES TELCOMEXPERT S.A). PAG.2

CAUSA

Manual de funciones no actualizado.

EFECTO

Los trabajadores efectúan sus labores de acuerdo a criterio personal causando ineficiencia en los trabajos realizados.

CONCLUSIÓN

La compañía al no tener un manual de funciones actualizado, los trabajadores efectúan labores repetitivas causando pérdida de tiempo y malestar para sus clientes.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente:

Actualizar el manual de funciones, donde se especifique aspectos generales del trabajo de cada uno sus colaboradores de acuerdo a su especialización.

HOJA DE HALLAZGOS

Limitación en el cumplimiento de proyectos por la falta de capital para inversión.

CÓDIGO DE REFERENCIA

Ref.: **DEBILIDAD / FODA pag.4**

CONDICIÓN

La empresa en el transcurso del año se ve obligada a buscar financiamiento por cuanto no cuenta con la economía suficiente para poder sacar sus proyectos y realizar la inversión eficientemente.

CRITERIO

Los emprendedores tienen diversas vías de financiación en función de las características de sus proyectos. Cada formato tiene unas ventajas e inconvenientes que hay que tener claros a la hora de salir a buscar dinero. Entre otras cosas hay que fijarse en la trayectoria, el perfil y los números de socios, el sector o el estado del mercado al que va destinado el proyecto. La fuente común de financiamiento de las Pymes para acceder a créditos para proyectos futuros han sido las financieras como bancos, cooperativas entre otras. (LEY DE FOMENTO PRODUCTIVO).

CAUSA

La falta de políticas claras en cuanto a tener una base de financiamiento para ejecutar los proyectos.

EFECTO

La empresa se limita a realizar proyectos por no contar con una base de financiamiento para el ejecútese de los mismos.

CONCLUSIÓN

Al gerente realizar una política de búsqueda de financiamiento constante para poder realizar proyectos y que la empresa no quede sin los mismos.

RECOMENDACIÓN

Realizar una base de datos donde se tenga la posibilidad de presentar fácilmente los documentos para proyectos para que las financieras puedan desembolsar ágilmente el financiamiento, así realizar el proyecto.

HOJA DE HALLAZGOS**AUSENCIA DE CONTROL AL PERSONAL QUE REALIZA SUS TRABAJOS****CÓDIGO DE REFERENCIA**

Ref.: **DEBILIDAD / FODA pag.4**

CONDICIÓN

No se ha establecido ningún sistema de monitoreo, en el área de producción, con el propósito de verificar los trabajos que se realiza el personal. Así como también no cuentan con un control de evaluación de la actividad del negocio es decir una evaluación que consista informar a los directivos si los trabajos realizados brindan la confianza estimada y alcanzan con las metas propuestas.

CRITERIO

Manual de funciones refleja las funciones, competencias y perfiles establecidos para los cargos de la compañía para cumplir con la misión, visión y objetivos la cual sustenta la capacitación y la evaluación del personal. Tomando en cuenta manuales de procedimiento, reglamento de trabajo, manual de seguridad ocupacional, para el análisis de la carga laboral (MANUAL DE FUNCIONES TELCOMEXPERT S.A). PAG.2

CAUSA

Dentro de la empresa no existe un control al personal para verificar el trabajo que realiza en el día.

EFFECTO

Los trabajos que realizan los empleados de la empresa realizan a destiempo por falta de materiales.

CONCLUSIÓN

No verifican la información física con la información documentada, de mismo modo que no existe una evaluación del negocio.

RECOMENDACIÓN

Realizar un monitoreo constante del giro del negocio, para identificar posibles errores.

Verificar la información física con la información documentada, con el propósito de verificar la existencia de información duplicada.

Constatar los trabajos que se entreguen de manera oportuna al cliente.

HOJA DE HALLAZGOS**DEMORA EN ENTREGA DE EQUIPOS REPARADOS****CÓDIGO DE REFERENCIA**

Ref.: **CP/5/5**

CONDICIÓN

Existe en el departamento de servicio al cliente una demora en la entrega de equipos reparados por falta de una cadena de seguimiento al mismo.

CRITERIO

Art. 17.- Obligaciones del Proveedor. - Es obligación de todo proveedor, entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable. (LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR - Página 7)

CAUSA

Falta de una cadena de seguimiento a los equipos que se encuentran en reparación por parte del jefe técnico o encargado de la sección de producción.

EFECTO

Que no se entregan los equipos reparados en el tiempo establecido.

CONCLUSIÓN

Equipos en reparación no se entregan a los clientes en tiempos establecidos por falta de políticas, repuestos en stock entre otros.

RECOMENDACIÓN

Para el gerente diseñar un manual de procesos de revisión de los equipos y establecer tiempos de entrega de los mismos.

HOJA DE HALLAZGOS**INDICADORES DE EFICIENCIA COMPRAS Y VENTAS****CÓDIGO DE REFERENCIA**

Ref.: **IG3/4, 4/4**

CONDICIÓN

Los accionistas de la compañía establecen metas a cumplirse tanto en compras como en ventas al inicio del año el cual se realiza la comparación con años anteriores de mes a mes el cual se está contradiciendo sobre las metas fijadas por los accionistas. Es necesario realizar periódicamente la comparación de compra y venta para verificar si alcanzo los niveles establecidos al inicio del año.

CRITERIO

- Documentos que acompañan a los estados financieros de acuerdo a lo establecido en el Art. 20 y 23 de la Ley de Compañías y en el Reglamento que establece la información y los documentos que están obligadas a remitir anualmente las sociedades sujetas al control y vigilancia de la Superintendencia de Compañías. Entre los cuales se encuentran: Nómina de socios o accionistas, Informe o memoria del representante legal, Informe o memoria del comisario, Informe de auditoría externa, Acta de junta general, entre otros. SUPERCIA S N3 PAG.7.)

CAUSA

Deficiente análisis sobre las metas alcanzadas mes a mes.

EFECTO

Al no contar con el análisis exhaustivo sobre las compras y ventas, no contamos con los resultados esperados.

CONCLUSIÓN

Al tener un deficiente análisis sobre las compras y ventas establecidas al inicio de año por accionistas se determina que no se cuenta con los resultados esperados.

RECOMENDACIÓN

Al Departamento Financiero

Emita informes periódicamente son los resultados obtenidos mes a mes a su vez se realice un cronograma en coordinación con el gerente general sobre las compras y ventas establecidas al inicio de año por los accionistas.

FASE IV. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

- * PROGRAMA DE AUDITORIA
- * COMUNICACIÓN DE RESULTADOS
- * DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2017

Tabla 28-3: Emitir las respectivas conclusiones y recomendaciones en el informe de auditoria

N°	DESCRIPCIÓN	REF. PT	ELABORADO POR	FECHA
1	Prepare el borrador del informe de auditoria	BIA	M.F.P.G	01/06/2018
2	Prepare y envíe la comunicación a la lectura de borrador de informe	CI	M.F.P.G	01/06/2018
3	Elabore el informe final de auditoria	IFA	M.F.P.G	01/06/2018
4	Resultados del examen	RE	M.F.P.G	01/06/2018

Realizado por: Pérez, M. 2019

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.F.P.G	01/06/2018
Revisado por:	D.V	01/06/2018

BORRADOR DEL INFORME DE AUDITORIA

Riobamba, 12 de junio de 2018

Ingeniero

Cristian López

GERENTE DE TELCOMEXPERT S.A.

Presente. -

De mi consideración:

He efectuado la Auditoría de Gestión, a la compañía TELCOMEXPERT S.A. de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo, en el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017. La administración es responsable de la elaboración y ejecución del plan de gestión empresarial y de sus resultados; de mantener una estructura efectiva de control interno para el logro de los objetivos de TELCOMEXPERT S.A. relacionados con los procesos y actividades, el cumplimiento de las leyes reguladoras que la afectan y las estrategias para la conducción ordenada y eficiente de la compañía.

Mi obligación es expresar opiniones y conclusiones sobre el cumplimiento de los objetivos, metas y procesos de la gestión, así como de las estrategias para su ejecución eficiente.

De acuerdo a la naturaleza del informe y del trabajo realizado los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que consta en el presente informe.

Atentamente;

María Fernanda Pérez

Autora de trabajo de titulación

COMUNICACIÓN DE LA LECTURA DE BORRADOR DEL INFORME DE AUDITORIA

Riobamba, 14 de junio de 2018

Ingeniero

Cristian López

GERENTE DE TELCOMEXPERT S.A.

DE: equipo de trabajo

ASUNTO: lectura de borrador

FECHA: 17 de junio de 2018

De mi consideración:

Se convoca a la compañía TELCOMEXPERT S.A. de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo, para la lectura del borrador del informe de Auditoria de Gestión aplicada a la compañía TELCOMEXPERT S.A en el periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre 2017, que se llevara a cabo el 17 de junio de 2018 a las 11:00 am en el salón de su empresa ubicada en las calles Av. Milton Reyes calle Ineri y la D.

Atentamente;

María Fernanda Pérez

Autora de trabajo de titulación

INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Riobamba, 20 de junio de 2018

Ingeniero

Cristian López

GERENTE DE TELCOMEXPERT S.A.

De mi consideración:

He efectuado la Auditoría de Gestión, a la compañía TELCOMEXPERT S.A. de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo, en el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017. La administración es responsable de la elaboración y ejecución del plan de gestión empresarial y de sus resultados; de mantener una estructura efectiva de control interno para el logro de los objetivos de TELCOMEXPERT S.A. relacionados con los procesos y actividades, el cumplimiento de las leyes reguladoras que la afectan y las estrategias para la conducción ordenada y eficiente de la compañía.

Mi obligación es expresar opiniones y conclusiones sobre el cumplimiento de los objetivos, metas y procesos de la gestión, así como de las estrategias para su ejecución eficiente.

De acuerdo a la naturaleza del informe y del trabajo realizado los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que consta en el presente informe.

Atentamente;

María Fernanda Pérez

Autora de trabajo de titulación

RESULTADOS DEL EXAMEN

1.-NO FUE DIFUNDIDO EL CÓDIGO DE ÉTICA

Existe un código de ética en la empresa, pero no es difundido al personal para que pueda orientar la integridad y compromiso hacia el cumplimiento de los objetivos.

CONCLUSIÓN

No se ha difundido un código de ética al personal por lo que afecta la imagen corporativa de la empresa en el personal.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente de la empresa

Disponer a quien corresponda se establezca un plan de difusión del Código de Ética, para la observancia y aplicación de todo el personal de la empresa.

2.-SELECCIÓN DE PERSONAL

El personal no cuenta con el perfil profesional requerido, esto implica que no se aplica la selección del personal según el área requerida.

CONCLUSIÓN

El personal no cuenta con el perfil profesional requerido, esto implica que no se aplica la selección del personal según el área requerida, esto implica que no se aplica la selección de personal de acuerdo al manual de funciones de la empresa.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente de la empresa

Disponer a quien corresponda se realice la selección de personal a través de los parámetros establecidos por la empresa.

3.- EXISTENCIA DE UN MANUAL DE FUNCIONES

La empresa cuenta con un manual de funciones no actualizado la cual es necesario actualizar para que el personal desempeñe eficientemente sus actividades.

CONCLUSIÓN

La compañía al no tener un manual de funciones actualizado, los trabajadores efectúan labores repetitivas causando pérdida de tiempo y malestar para sus clientes.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente:

Actualizar el manual de funciones, donde se especifique aspectos generales del trabajo de cada uno sus colaboradores de acuerdo a su especialización.

4.- LIMITACIÓN EN EL CUMPLIMIENTO DE PROYECTOS POR LA FALTA DE CAPITAL PARA INVERSIÓN

La empresa en el transcurso del año se ve obligada a buscar financiamiento por cuanto no cuenta con la economía suficiente para poder sacar sus proyectos y realizar la inversión eficientemente.

CONCLUSIÓN

Al gerente realizar una política de búsqueda de financiamiento constante para poder realizar proyectos y que la empresa no quede sin los mismos.

RECOMENDACIÓN

Realizar una base de datos donde se tenga la posibilidad de presentar fácilmente los documentos para proyectos para que las financieras puedan desembolsar ágilmente el financiamiento, así realizar el proyecto.

5.- AUSENCIA DE CONTROL AL PERSONAL QUE REALIZA SUS TRABAJOS

No se ha establecido ningún sistema de monitoreo, en el área de producción, con el propósito de verificar los trabajos que se realiza el personal. Así como también no cuentan con un control de evaluación de la actividad del negocio es decir una evaluación que consista informar a los directivos si los trabajos realizados brindan la confianza estimada y alcanzan con las metas propuestas.

CONCLUSIÓN

No verifican la información física con la información documentada, de mismo modo que no existe una evaluación del negocio.

RECOMENDACIÓN

Realizar un monitoreo constante del giro del negocio, para identificar posibles errores.

Verificar la información física con la información documentada, con el propósito de verificar la existencia de información duplicada.

Constar los trabajos que se entreguen de manera oportuna al cliente.

6.- DEMORA EN ENTREGA DE EQUIPOS REPARADOS

Existe en el departamento de servicio al cliente una demora en la entrega de equipos reparados por falta de una cadena de seguimiento al mismo.

CONCLUSIÓN

Equipos en reparación no se entregan a los clientes en tiempos establecidos por falta de políticas, repuestos en stock entre otros

RECOMENDACIÓN

Para el gerente diseñar un manual de procesos de revisión de los equipos y establecer tiempos de entrega de los mismos.

7.- INDICADORES DE EFICIENCIA COMPRAS Y VENTAS

Los accionistas de la compañía establecen metas a cumplirse tanto en compras como en ventas al inicio del año el cual se realiza la comparación con años anteriores de mes a mes el cual se está contradiciendo sobre las metas fijadas por los accionistas. Es necesario realizar periódicamente la comparación de compra y venta para verificar si alcanzo los niveles establecidos al inicio del año.

CONCLUSIÓN

Al tener un deficiente análisis sobre las compras y ventas establecidas al inicio de año por accionistas se determina que no se cuenta con los resultados esperados.

RECOMENDACIÓN

Al Departamento Financiero

Emita informes periódicamente con los resultados obtenidos mes a mes a su vez se realice un cronograma en coordinación con el gerente general sobre las compras y ventas establecidas al inicio de año por los accionistas.

CONCLUSIONES

La presente investigación permitió manifestar el análisis realizado y determinar las siguientes conclusiones:

- Se desarrolló el marco teórico que sustenta el presente trabajo investigativo sobre gestión de la compañía TELCOMEXPERT S.A
- Se aplicó la metodología de la investigación mediante encuestas, entrevistas al personal de la compañía, realizando papeles de trabajo que permitieron evidenciar la situación real de la misma.
- Se realizó el informe de los resultados obtenidos de la compañía mediante: conclusiones y recomendaciones a fin de que los accionistas tomen las acciones correctivas en las áreas vulnerables de la compañía.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones manifestadas se desarrolla las siguientes recomendaciones:

- Sugerimos implementar las recomendaciones establecidas durante la investigación mismos que se encuentran establecidas en el informe de Auditoria, para el cumplimiento de los objetivos y metas de la compañía TELCOMEXPERT S.A
- Se debe aplicar consecuentemente los papeles de trabajo a sus clientes y empleados con el fin de determinar la eficiencia, eficacia y calidad operativa de la compañía
- Se recomienda a los accionistas y al gerente que tomen las mejores decisiones basándose al informe de la auditoria para minimizar la vulnerabilidad que existe dentro de las áreas de trabajo, de esta forma lograr una mejor eficiencia en el control interno de la compañía.

BIBLIOGRAFÍA

Aldaz, N. (2015). *Auditoría de gestión a la Empresa Systemarket de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2013*. (Tesis de pregrado, ESPOCH), Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/5676/1/82T00523.pdf>

Congreso Nacional. (1999). *Codificación de la Ley de Compañías en el Ecuador*. Recuperado de: http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_comp.pdf

Asamblea Nacional. (2008). *Constitución del Ecuador*. Recuperado de: https://www.cancilleria.gob.ec/wp-content/uploads/2013/06/constitucion_2008.pdf

Blanco-Luna, Y. (2007). *Auditoria integral normas y procedimientos*. Bogotá: Ecoe Ediciones Ltda.

Chávez, C. (2015). *Auditoría de gestión al Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas de la Regional 3 Riobamba, del 1 de enero al 30 de junio de 2014*. (Tesis de pregrado, ESPOCH). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/5638>

Murillo, G. (2011). *Metodología de aplicación de una auditoria de gestión como herramienta para determinar los costos de la no calidad y elevar la productividad en el departamento de ahorros de la Mutualista Pichincha*. (Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana). Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/4422/1/UPS-QT01833.pdf>

Riveros, S. (2017). *Tipos de auditoría*. Recuperado de: <https://es.slieshare.net/soniariveros/tipos-de-auditoria-14660279>

Verdugo, N. (2015). *Auditoría de Gestión aplicada a la Compañía de Responsabilidad Limitada Laboratorio Celular Comunicaciones LABCELCOM. CIA. LTDA (Distribuidor autorizado MOVISTAR) período 1 de enero al 31 de diciembre de 2013*. (Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana). Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7769/1/UPS-CT004627.pdf>



ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

ENCUESTA A LOS EMPLEADOS DE TELCOMEXPERT S.A.

Objetivo: Determinar la opinión del personal de la compañía TELCOMEXPERT S.A.

Respecto a los componentes básicos de una gestión organizacional.

1) ¿Conoce usted la estructura organizacional de TELCOMEXPERT S.A.?

SI ☐ NO ☐

2) ¿Conoce usted los procesos inherentes a la ejecución de su trabajo?

SI ☐ NO ☐

3) ¿La compañía cuenta con un plan estratégico que incluya la misión, visión y objetivos organizacionales?

SI ☐ NO ☐

4) ¿considera que esta planificación estratégica aporta al desarrollo de la compañía?

SI ☐ NO ☐

5) ¿Existen manuales de procedimientos y reglamentos internos en TELCOMEXPERT S.A.?

SI ☐ NO ☐

6) ¿Considera que se cumplen los objetivos organizacionales?

☐ ☐

SI

NO

7) ¿Se han desarrollado auditorías de gestión a la compañía TELCOMEXPERT S.A.?

SI

☐

NO

☐

8) ¿Considera importante realizar una auditoría de gestión para establecer la eficiencia, eficacia y calidad operativa de TELCOMEXPERT S.A.?

SI

☐

NO


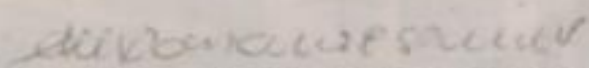
☐

Gracias por su colaboración.

ANEXO B: EXTRACTO CONSTITUCIÓN TELCOMEXPERT S.A.

Extracto TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES S.A.	Página 1 de 1
 SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS	
EXTRACTO	
CONSTITUCION DE LA COMPAÑIA TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES S.A..	
La compañía TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES S.A. se constituyó por escritura pública otorgada ante el Notario Quinto del Cantón RIOBAMBA , el 03/10/2013 , fue aprobada por la Superintendencia de Compañías, mediante Resolución SC.DIC.A. 13- 519	
1.- DOMICILIO: Cantón RIOBAMBA, provincia de CHIMBORAZO.	
2.- CAPITAL: Suscrito US\$ 1.000,00 Número de Acciones 1.000 Valor US\$ 1,00	
3.- OBJETO: El objeto de la compañía es: "...A) IMPORTAR, EXPORTAR, COMERCIALIZAR, DISTRIBUIR, FRANQUICIAR, PRODUCIR, FABRICAR, INSTALAR, DAR MANTENIMIENTO O REPARAR EQUIPOS, MAQUINARIAS Y BIENES, TALES COMO: EQUIPOS Y SISTEMAS DE COMUNICACIÓN Y TELECOMUNICACIONES..."	
Ambato, 24 OCT. 2013	
 Dra. Alexandra Espín Rivadeneira INTENDENTA DE COMPAÑÍAS DE AMBATO	
NOTA: Este extracto deberá publicarse en un periódico de mayor circulación en el domicilio principal de la compañía.	

ANEXO C: PUBLICACIÓN EXTRACTO CONSTITUCIÓN TELCOMEXPERT S.A.

 SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS
EXTRACTO
CONSTITUCIÓN DE LA COMPAÑÍA TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES S.A.
La compañía TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES S.A. se constituyó por escritura pública otorgada ante el Notario Quinto del Cantón RIOBAMBA , el 03/10/2013 , fue aprobada por la Superintendencia de Compañías, mediante Resolución SC.DIC.A.13, 549
1.- DOMICILIO: cantón RIOBAMBA , provincia de CHIMBORAZO .
2.- CAPITAL: Suscrito US\$ 1.000,00 número de acciones 1.000 Valor US\$ 1,00
3.- OBJETO: El objeto de la compañía es: "...A) IMPORTAR, EXPORTAR, COMERCIALIZAR, DISTRIBUIR, FRANQUICIAR, PRODUCIR, FABRICAR, INSTALAR, DAR MANTENIMIENTO O REPARAR EQUIPOS, MAQUINARIAS Y BIENES, TALES COMO: EQUIPOS Y SISTEMAS DE COMUNICACIÓN Y TELECOMUNICACIONES. "
Ambato, 24 OCT. 2013.
 Dra. Alexandra Espín Rivadeneira INTENDENTA DE COMPAÑÍAS DE AMBATO.

ANEXO D: DATOS DE LOS SOCIOS DE TELCOEMPert S.A.

SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS DEL ECUADOR

Página 1 de 1

REPÚBLICA DEL ECUADOR

SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS
REGISTRO DE SOCIEDADES

SOCIOS O ACCIONISTAS DE LA COMPAÑÍA

Expediente: 174582

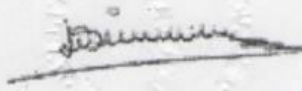
Usuario: demartinez

Nombre: TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES S.A.

DATOS DE LOS SOCIOS / ACCIONISTAS

CAPITAL SUSCRITO DE LA COMPAÑÍA (USD \$):						1.000,0000
NO.	IDENTIFICACIÓN	NOMBRE	NACIONALIDAD	TIPO INVERSIÓN	CAPITAL	RESTRICCIÓN
1	0602944134	GUAÑANGA GUALOTO LUIS GERMAN	ECUADOR	NACIONAL	1,0000	
2	0603554106	LOPEZ VILLACIS CRISTIAN ALEXIS	ECUADOR	NACIONAL	1,0000	
3	0603718495	LOPEZ VILLACIS DANIEL ROSENDO	ECUADOR	NACIONAL	998,0000	
TOTAL (USD \$):						1.000,0000

CAPITAL ACTUALIZADO A LA FECHA: 16/12/2013 09:10:05


Martinez Duran Dolores Elena
Delegado del Intendente de Compañías de Ambato

FECHA DE EMISIÓN: 22/01/2014 10:11:50

Se deja constancia que, la presente nómina de accionistas otorgada por el Registro de Sociedades de la Superintendencia de Compañías, se efectúa teniendo en cuenta lo prescrito en los artículos 18 y 21 de la Ley de Compañías, que no extingue ni genera derechos respecto de la titularidad de las acciones ya que, en el Art. 187, en concordancia con los artículos 188 y 189 del mismo cuerpo legal, "se considerará como dueño de las acciones a quien aparezca como tal en el libro de Acciones y Accionistas". De lo expresado se infiere que, es de exclusiva responsabilidad de los representantes legales de las compañías anónimas con el acto de registro en los libros, antedichos formalizar las transferencias de acciones de las mismas.

En tal virtud esta institución de control societario no asume respecto de la veracidad y legalidad de las transferencias de acciones de las compañías, responsabilidad alguna y deja a salvo las variaciones que sobre la propiedad de las mismas puedan ocurrir en el futuro, pues acorde con lo prescrito en el Art. 256 de la Ley de Compañías, ordinal 3°, los administradores de las compañías son solidariamente responsables para con la compañía y terceros: "De la existencia y exactitud de los libros de la compañía". Exactitud que pueda ser verificada por la Superintendencia de Compañías, en armonía con lo dispuesto en el Art. 440 de la Ley en materia.

ADVERTENCIA: CUALQUIER ALTERACIÓN AL TEXTO DEL PRESENTE DOCUMENTO COMO SUPRESIONES, AÑADIDURAS, ABREVIATURAS, BORRONES O TESTADURAS, ETC. LO INVALIDAN.

ANEXO E: REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES

 REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES			
NUMERO RUC:	0691741311001		
RAZON SOCIAL:	TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES S A		
NOMBRE COMERCIAL:			
CLASE CONTRIBUYENTE:	OTROS		
REPRESENTANTE LEGAL:	LOPEZ VILLACIS CRISTIAN ALEXIS		
CONTADOR:	VILLAFUERTE AREVALO SUSANA CATERINE		
FEC. INICIO ACTIVIDADES:	02/01/2014	FEC. CONSTITUCION:	01/11/2013
FEC. INSCRIPCION:	02/01/2014	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	28/11/2016
ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:			
INSTALACIÓN, MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE REDES DE TELECOMUNICACIÓN.			
DOMICILIO TRIBUTARIO:			
Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: LIZARZABURU Calle: PASAJE D Intersección: AV. MILTON REYES Referencia ubicación: ATRAS DE LA PISTA ATLETICA DEL PARQUE SESQUICENTENARIO, CASA DE DOS PISOS COLOR BLANCO Telefono Trabajo: 032318624 Celular: 0990311166 Email: gerenciacomercial@telcomexpert.com			
DOMICILIO ESPECIAL:			
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:			
<ul style="list-style-type: none"> * ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES * ANEXO DE DIVIDENDOS, UTILIDADES O BENEFICIOS - ADI * ANEXO RELACION DEPENDENCIA * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA 			
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:	del 001 al 002	ABIERTOS:	2
JURISDICCION:	1 ZONA 31 CHIMBORAZO	CERRADOS:	0
 FIRMA DEL CONTRIBUYENTE		 SERVICIO DE RENTAS INTERNAS	
<small>Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verídicos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC)</small>			
<small>Usuario: LG00180407 Lugar de emisión: RIOBAMBA/AV. DANIEL LEÓN Fecha y hora: 28/11/2016 10:01:13</small>			



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



NUMERO RUC: 0691741311001
RAZON SOCIAL: TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES S A

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001 ESTADO ABIERTO MATRIZ FEC. INICIO ACT: 02/01/2014
NOMBRE COMERCIAL: FEC. CIERRE:
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: FEC. REINICIO:

INSTALACIÓN, MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE REDES DE TELECOMUNICACIÓN, ELÉCTRICA Y ELECTRÓNICA.
MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE MAQUINARIA DE INFORMATICA Y EQUIPO PERIFÉRICO CONEXO.
VENTA AL POR MAYOR DE MAQUINARIA Y EQUIPO DE OFICINA INCLUSO PARTES Y PIEZAS DE COMPUTADORAS.
VENTA AL POR MAYOR DE MAQUINARIA PARA LA INDUSTRIA GRÁFICA, TEXTIL, MEDICA Y PETROLERA.
VENTA AL POR MAYOR DE MAQUINARIA Y EQUIPO AGROPECUARIO.
VENTA AL POR MAYOR DE ARTICULOS DE FERRERERIA.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: LIZARZABURU Calle: PASAJE D Intersección: AV. MILTON REYES
Referencia: ATRAS DE LA PISTA ATLETICA DEL PARQUE SESQUICENTENARIO, CASA DE DOS PISOS COLOR BLANCO
Telefono Trabajo: 032318624 Celular: 0990311166 Email: gerenciacomercial@telcomexpert.com

No. ESTABLECIMIENTO: 002 ESTADO ABIERTO LOCAL COMERCIAL FEC. INICIO ACT: 02/01/2014
NOMBRE COMERCIAL: FEC. CIERRE:
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: FEC. REINICIO:

VENTA AL POR MAYOR DE SUMINISTROS DE OFICINA, TONER, CINTAS Y TINTAS DE IMPRESIÓN.
VENTA AL POR MAYOR DE APARATOS DE AUDIO Y VIDEO.
VENTA AL POR MENOR DE ARTEFACTOS ELECTRODOMESTICOS.
VENTA AL POR MAYOR DE PRODUCTOS DE TELECOMUNICACIONES.
VENTA AL POR MAYOR DE MATERIAL ELÉCTRICO Y ELECTRÓNICO.
VENTA AL POR MAYOR DE PAPELERIA EN GENERAL.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: LIZARZABURU Calle: PASAJE D Intersección: AV. MILTON REYES
Referencia: ATRAS DE LA PISTA ATLETICA DEL PARQUE SESQUICENTENARIO, CASA DE DOS PISOS COLOR BLANCO
Telefono Trabajo: 032318624 Celular: 0990311166 Email: gerenciacomercial@telcomexpert.com

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE




SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verídicos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se derivan (Art. 87 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: LOGG180407 Lugar de emisión: RIOBAMBA/AV. DANIEL LEÓN Fecha y hora: 28/11/2016 10:01:13


ANEXO F: REGISTRO ÚNICO DE PROVEEDORES

https://www.compraspublicas.gob.ec/ruc-excel, informacion-compras



Sistema Oficial de Contratación

Pública



GOBIERNO NACIONAL DEL
LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

REGISTRO ÚNICO DE PROVEEDORES

Una vez revisado los documentos presentados, certifico, que Lopez Villasis Cristian Alexis con RUC número 0603554106001, ha cumplido satisfactoriamente con los requisitos establecidos, por lo tanto queda HABILITADO en el Registro Único de Proveedores, RUP

Nombre Comercial:

Datos de la Persona

Nombre Completo	Cristian Alexis Lopez Villasis
RUC	0603554106001
CATEGORIA :	Pequeña Empresa 100.001-1.000.000

Dirección Principal:

Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: LIZARZABURU Transversal: AV. MILTON REYES Calle: PASAJE D Numero: SIN Edificio: Página Web: Correo Electrónico: cristianlopez@man.com Teléfono(s):

Bienes, Obras o Servicios Suministrados

Código	Producto
35140	TINTAS PARA ESCRIBIR Y PARA DIBUJAR Y OTRAS TINTAS
38912	SELLOS PARA FECHAR LACRAR Y NUMERAR O SELLOS ANALOGOS, MANUALES; COMPONEDORES MANUALES Y JUEGOS MANUALES DE IMPRESION QUE LOS INCLUYEN; CINTAS PARA MAQUINA DE ESCRIBIR Y CINTAS ANALOGAS, PREPARADAS PARA PRODUCIR IMPRESIONES; TAMPONES DE TINTA
42992	CANDADOS Y CERRADURAS DE METALES COMUNES; CIERRES Y ARMAZONES CON CIERRES Y CERRADURAS DE METALES COMUNES; LLAVES Y PIEZAS PARA ESTOS ARTICULOS, DE METALES COMUNES; HERRAJES DE METALES COMUNES PARA MUEBLES, PUERTAS, TALABARTERIA Y FINES ANALOGOS
44914	MAQUINAS PARA ENCUADERNAR; MAQUINAS PARA COMPONER TIPOS DE IMPRENTA Y MAQUINAS ANALOGAS; MAQUINAS IMPRESORAS Y MAQUINAS AUXILIARES DE LAS ARTES GRAFICAS (EXCEPTO MAQUINAS IMPRESORAS EN OFFSET CON ALIMENTACION DE PAPEL EN HOJAS DE TIPO DE OFICINA)
44922	PARTES Y PIEZAS DE LAS MAQUINAS PARA ENCUADERNAR; MAQUINAS PARA COMPONER TIPOS DE IMPRENTA Y MAQUINAS ANALOGAS; MAQUINAS IMPRESORAS Y MAQUINAS AUXILIARES DE LAS ARTES GRAFICAS; PARTES Y PIEZAS DE MAQUINAS IMPRESORAS EN OFFSET CON ALIMENTACION DE PAPEL EN
45110	MAQUINAS DE ESCRIBIR AUTOMATICAS Y MAQUINAS DE PROCESAMIENTO DE TEXTOS
45120	OTRAS MAQUINAS DE ESCRIBIR
45130	MAQUINAS DE CALCULAR; MAQUINAS DE CONTABILIDAD; MAQUINAS REGISTRADORAS; MAQUINAS DE FRANQUEAR CORRESPONDENCIA; MAQUINAS DE EMITIR BILLETES Y MAQUINAS ANALOGAS CON UN DISPOSITIVO DE CALCULO

Pública
REGISTRO ÚNICO DE PROVEEDORES

Una vez revisado los documentos presentados, certifico, que Lopez Villasis Cristian Alexis con RUC número 0603554106001, ha cumplido satisfactoriamente con los requisitos establecidos, por lo tanto queda HABILITADO en el Registro Único de Proveedores, RUP

Nombre Comercial:

Datos de la Persona

Nombre Completo Cristian Alexis Lopez Villasis

RUC 0603554106001

CATEGORIA: Pequeña Empresa
100.001-1.000.000

Dirección Principal:

Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: LIGARZABURU Transversal: AV. MILTON REYES Calle: PASAJE D Numero: S/N Edificio: Página Web: Correo Electrónico: cristianlopezv@gmail.com Teléfono(s):

Bienes, Obras o Servicios Suministrados

Código	Producto
35140	TINTAS PARA ESCRIBIR Y PARA DIBUJAR Y OTRAS TINTAS
38912	SELLOS PARA FECHAR LACRAR Y NUMERAR O SELLOS ANALOGOS, MANUALES; COMPOREDORES MANUALES Y JUEGOS MANUALES DE IMPRESION QUE LOS INCLUYEN; CINTAS PARA MAQUINA DE ESCRIBIR Y CINTAS ANALOGAS, PREPARADAS PARA PRODUCIR IMPRESIONES; TAMPONES DE TINTA
42992	CANDADOS Y CERRADURAS, DE METALES COMUNES; CIERRES Y ARMAZONES CON CIERRES Y CERRADURAS DE METALES COMUNES; LLAVES Y PIEZAS PARA ESTOS ARTICULOS, DE METALES COMUNES; HERRAJES DE METALES COMUNES PARA MUEBLES, PUERTAS, TALABARTERIA Y FINES ANALOGOS
44914	MAQUINAS PARA ENCUARDEÑAR; MAQUINAS PARA COMPONER TIPOS DE IMPRENTA Y MAQUINAS ANALOGAS; MAQUINAS IMPRESORAS Y MAQUINAS AUXILIARES DE LAS ARTES GRAFICAS (EXCEPTO MAQUINAS IMPRESORAS EN OFFSET CON ALIMENTACION DE PAPEL EN HOJAS DE TIPO DE OFICINA)
44922	PARTES Y PIEZAS DE LAS MAQUINAS PARA ENCUARDEÑAR; MAQUINAS PARA COMPONER TIPOS DE IMPRENTA Y MAQUINAS ANALOGAS; MAQUINAS IMPRESORAS Y MAQUINAS AUXILIARES DE LAS ARTES GRAFICAS; PARTES Y PIEZAS DE MAQUINAS IMPRESORAS EN OFFSET CON ALIMENTACION DE PAPEL EN
45110	MAQUINAS DE ESCRIBIR AUTOMATICAS Y MAQUINAS DE PROCESAMIENTO DE TEXTOS
45120	OTRAS MAQUINAS DE ESCRIBIR
45130	MAQUINAS DE CALCULAR; MAQUINAS DE CONTABILIDAD; MAQUINAS REGISTRADORAS; MAQUINAS DE FRANQUEAR CORRESPONDENCIA; MAQUINAS DE EMITIR BILLETES Y MAQUINAS ANALOGAS CON UN DISPOSITIVO DE CALCULO

ANEXO G: NÓMINA DE CLIENTES 2017

Impreso: 09/01/2017

0691741311001

Página No 1

REPORTE DETALLADO DE VENTAS Y RETENCIONES AGRUPADO X TIPO DOCUMENTO

TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES SA





Desde: 01/12/2016

Hasta: 31/12/2016

Filtro: RUC =

RUC	NOMBRE	BASE_0%	BASE_X%	MONTO_IVA	RET_IVA	RET_RENTA	TIPO_DOCUMENTO
0660832760001	COORDINACION ZONAL TRES	0.00	2,092.29	292.92	87.88	20.92	DOCUMENTOS VEN
0660806090001	DIRECCION PROVINCIAL DEL CONSE	0.00	3,445.20	482.33	144.70	34.45	DOCUMENTOS VEN
0660815590001	ESTACION DE SERVICIOS ESPOCH G	0.00	96.09	13.45	4.04	0.96	DOCUMENTOS VEN
0960002190001	GAD MUNICIPAL DE BALAO	0.00	4,266.00	597.24	179.17	42.66	DOCUMENTOS VEN
0603108101	SANI CARLOS	0.00	14.91	2.09	0.00	0.00	DOCUMENTOS VEN
		0.00	9,914.49	1,388.03	415.79	98.99	
	TOTALES	0.00	9,914.49	1,388.03	415.79	98.99	

ANEXO H: FACTURA DE VENTA, RETENCIÓN Y PAGO

 <p>TELCOMPER S.A. EXPORTOS EN TELECOMUNICACIONES ELECTRÓNICA Y SISTEMAS</p> <p>"OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD"</p>	<p>Dr. Paolo D y As. Milán Reyes (Cda. Alameda Tres) Telf.: 002 218 624 - Cel.: 0990 311 196 e-mail: paolocameral@telcomper.com RIOBAMBA - ECUADOR</p>	<p>R.U.C. 0691741311001</p> <p>FACTURA 5:601-001</p> <p>Nº 000000511</p> <p>Aut. S.R.L.: 1121997877</p>			
<p>Fecha: RIOBAMBA, 30 DE DICIEMBRE DEL 2017</p> <p>Nombre: DIRECCION DISTRITAL DECDI CHAMBO RIOBAMBA SALUD</p> <p>Dirección: LA HABANA Y CHEN PUECOS</p> <p>R.U.C. o C.I.: 060021450001 Telf.: 2942100</p>					
CANT.	DESCRIPCION	V. UNITARIO	V. TOTAL		
106	DETECCION MULTIPUNTO DE LUMEN POR 12 METROS (BOMBA 110VDC)	16,57	1.756,42		
2	601 LAMPARAS PANEL DE ALUMINIO, CAJA, TOLLADO Y CABLE FUENTE DE PODER (BOMBA EQUIPADO) CON FUENTES ALTERNAS DE CORRIENTE DE ZONA 1	250,00	500,00		
2	ALTERNAS 220VOLT 4 AMPERES (BOMBA 412)	17,36	34,72		
4	GRUPO DE 20 BOMBA 2000 WATT 220V 110V PARA BOMBA 2000 WATT 220V 110V	44,32	177,28		
2	GRUPO DE 20 BOMBA 2000 WATT 220V 110V PARA BOMBA 2000 WATT 220V 110V	132,79	265,58		
3	GRUPO DE 20 BOMBA 2000 WATT 220V 110V PARA BOMBA 2000 WATT 220V 110V	60,00	180,00		
106	PUNTO DE INTRUSION (BOMBA 110VDC)	14,80	1.579,40		
1200	ALTERNAS 220VOLT 4 AMPERES (BOMBA 412)	0,50	600,00		
		Sub total	5.093,40		
		Fv. Tarifa 0 %	---		
		Fv. Tarifa 1 %	5.093,40		
		Importe Fv. 1 %	511,21		
		TOTAL \$	5.704,61		
<p>FORMA DE PAGO: ORIGINAL, ADOCUENTE - COPIA EMISOR Y DOCUMENTO SATISFACIDO NO</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 15%; border: none;"> <p>Emisor</p> <p>Receptor</p> <p>Fecha de Emisión</p> <p>Fecha de Pago</p> <p>Observaciones</p> </td> <td style="width: 85%; border: none;"> <div style="text-align: center;">  TELCOMPER </div> <div style="text-align: right;"> RECIBI CONFORME </div> </td> </tr> </table>				<p>Emisor</p> <p>Receptor</p> <p>Fecha de Emisión</p> <p>Fecha de Pago</p> <p>Observaciones</p>	<div style="text-align: center;">  TELCOMPER </div> <div style="text-align: right;"> RECIBI CONFORME </div>
<p>Emisor</p> <p>Receptor</p> <p>Fecha de Emisión</p> <p>Fecha de Pago</p> <p>Observaciones</p>	<div style="text-align: center;">  TELCOMPER </div> <div style="text-align: right;"> RECIBI CONFORME </div>				

NO TIENE LOGO

R.U.C.: 0660801450001

COMPROBANTE DE RETENCIÓN

Nº 001-003-000001858

NÚMERO DE AUTORIZACIÓN

221220170706080145000120010030000018580000193415

FECHA Y HORA DE
AUTORIZACIÓN 22/12/2017 20:50:21

AMBIENTE: PRODUCCIÓN

EMISIÓN: NORMAL

CLAVE DE ACCESO



221220170706080145000120010030000018580000193415

DIRECCIÓN DISTRICTAL 06001-CHAMBO-RIOBAMBA-SALUD

Dirección
Matriz: LA HABANA 18 Y CEN FUEGOS

Dirección
Regional: LA HABANA 18 Y CEN FUEGOS

OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD

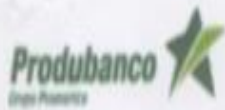
Razón Social / Nombre y TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES S.A

Identificación 0691741311001

Fecha 22/12/2017

Comprobante	Número	Fecha Emisión	Ejercicio Fiscal	Base Imponible para la Retención	Impuesto	Porcentaje Retención	Valor Retenido
ACTURA	00100100000011	20/12/2017	12/2017	811.21	IVA	30.0	183.36
ACTURA	00100100000011	20/12/2017	12/2017	5083.40	Impuesto a la Renta	1.0	50.83

Información Adicional



AVISO AL CLIENTE
NOTA DE CRÉDITO

12/28/2017

TRANSF BCE RECIBIDA SPI2

CUENTA CRÉDITO: 01060610002

US\$ 5,042.47

ORDENANTE: SR.(S): CCU - MIN. ECONOMIA CUENTA CORRIENTE UNICA
BANCO: BANCO C



AVISO AL CLIENTE
NOTA DE CRÉDITO

12/28/2017

TRANSF BCE RECIBIDA SPI2


CUENTA CRÉDITO: 01060610002

US\$ 427.85

ORDENANTE: SR.(S): CCU - MIN. ECONOMIA CUENTA CORRIENTE UNICA
BANCO: BANCO C

REFERENCIA: CCU - MIN. ECONO

ANEXO I: FACTURA DE COMPRA, RETENCIÓN Y PAGO



MEGAMICRO S.A.
 Matriz: DE LAS ANONAS E9-119 Y DE LOS JAZMINES
 Sucursal: FICOA BARRIO SAN ALFONSO AV DE LOS GUAYTAMBO
 Contribuyente Especial Nro 194
 OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD SI

R.U.C: 1791353897001

FACTURA

No. 004 - 002 - 000005890


NÚMERO DE AUTORIZACIÓN
1710201701200400200000589017913538970

FECHA Y HORA DE AUTORIZACIÓN 2017-10-17T16:32:58

AMBIENTE: Producción

EMISIÓN: NORMAL

CLAVE DE ACCESO



17102017011791353897001200400200000589017913538916

Razón Social / Nombres y Apellidos: TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES S.A. / LOPEZ CRISTIAN
 Identificación: 0691741311001

Fecha Emisión: 17/10/2017
 Email: cristianlopez@man.com
 Dirección: PARROQUIA LIZARZABURU PASAJE D Y AV MILTON REYES ATRAS DE LA PISTA ATL
 Comentario: CREDITO 30 DIAS

Fecha de Vencimiento: 16/11/2017
 Teléfono: 032306589

Cod Principal	Cantidad	Unidad	Descripción	P. Unitario	Descuento	Precio Total
835261-001	1.000000	Unidad	HP ML350 Qweni ES-2620H4 16GB SFF Bar	2308.000000	0.00	2308.00
805349-821	1.000000	Unidad	HP 16GB 1RX4PCA-2400T-R KIT	313.830000	0.00	313.83
765404-821	2.000000	Unidad	HP LA 1TB SAS 7200 RPM 2.5IN 12G INT 812B SC HDO	374.220000	0.00	748.44
726537-821	1.000000	Unidad	HP 8 SMM SATA DVD-RW JB GEN8 KIT	87.420000	0.00	87.42
89V0013227	1.000000	Unidad	UTRO16 HP 3y 24x7 ML350 Qweni PC SVC	367.700000	0.00	367.70
89V0010813	1.000000	Unidad	SERV ADMIN MANEJO CARGA	12.000000	0.00	12.00
SUBTOTAL 12%						3797.39
SUBTOTAL 0%						0.00
SUBTOTAL No sujeto de IVA						0.00
SUBTOTAL SIN IMPUESTOS						3797.39
DESCUENTO						0.00
ICE						0.00
IVA 12%						455.69
VALOR TOTAL						4253.08

Forma Pago	Valor
OTROS CON UTILIZACIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO	4253.08



TELCOMEXPERT S.A.
EXPORTER DE TELECOMUNICACIONES
ELECTRONICA Y SISTEMAS
"OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD"

Dir.: Rosaló D y Ana Wilson Reyes
(Cda. Abasco Trel)
Telf.: (03) 318 824 - Cel.: 0980 311 165
e-mail: parral@telcomexpert.com
MISAGUA - ECUADOR

R.U.C.: 0891741311001 Aut. SRI.: 1118679020

COMPROBANTE DE RETENCIÓN

S:001-001 N° 000000384


Sr. (a): MEGAMINCO S.A.		FECHA DE EMISIÓN	
R.U.C. / C.I.: 1701853897001	Tel.: 2 426 472	DÍA	MES AÑO
Dirección: BOCA SAN ALONSO AV DE LOS GUAYAMBOS VIVI DE LOS PATILES		17	OCT 2017
Tipo de Comprobante de Venta: FACTURA	N° de Comprobante de Venta: 004 062 000005850		
Concepto: PRODUCTOS			

EJERCICIO FISCAL	BASE IMPONIBLE PARA RETENCIÓN	IMPUESTO	CÓDIGO DE IMPUESTO	% DE RETENCIÓN	VALOR RETENIDO
2017	1,784.39	RENTA	313	1%	17.85
2017	12.00	RENTA	314	2%	0.24
TOTAL RETENCIÓN					30.09

IMPUESTO: TMI: 2947551 - GUAYAL MOYON JUAN CARLOS - RUC 09020205001 - JUL 2009
DISTRIBUIDOR: DISTRIBUIDOR DE PRODUCTOS Y SERVICIOS - P. Aut. 199 Ene/Jun 2010 - CADUCA 06 DICIEMBRE 2017
DISTRIBUIDOR: DISTRIBUIDOR DE PRODUCTOS Y SERVICIOS - P. Aut. 199 Ene/Jun 2010 - CADUCA 06 DICIEMBRE 2017

FIRMA DEL AGENTE DE RETENCIÓN

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



PRODUBANCO

36-093 195

DOS CERO CERO CERO CINCUENTA
Cuenta N° 01-06061000-2
Cheque N° 000176
Serie B 0725

AG. POCO EXPRESS MULTIPLAZA R 502101
000176

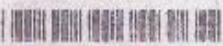
Páguese a la orden de Megaminco US\$ 4214.99

La suma de: Quatro mil Dólares Setecientos con 99/100 Dólares

Diciembre, 2017-11-16

Lugar y fecha de emisión

TELCOMEXPERT EXPERTOS EN
TELECOMUNICACIONES S.A.
CLIENTE DESDE: 2014



Firma

00000176 A36093495A01060610002# 09

0725#

ANEXO J: OFICIO SOBRE VENTAS Y COMPRAS TELCOMEXPERT S.A 2017



INFORME DE GERENCIA N: 33

JUNTA DIRECTIVA PRESENTE;

Mediante la reunión realizada los primeros días mes de enero del 2017 se informa las decisiones sobre las metas a cumplirse en el periodo comprendido.

Primero, las metas sobre de las ventas se ha establecido con un mínimo de cumplimiento de 5000 dólares americanos mensuales como en las compras con un mínimo de cumplimiento de 3000 dólares americanos por mes durante todo el periodo.

Segundo, En el periodo 2017 decisivo para la Compañía pues se comercializó productos de tecnología informática así como de suministros de oficina, así ayudando al desarrollo empresarial y comercial.

Tercero, la innovación de estrategias en ventas implementadas en las diferentes áreas porque en el periodo en curso hay un crecimiento considerable.

Cuarto, como recomendación, sugiero que este año 2017 se impulse el área de comercialización, captación de clientes, innovación continua de mercado con la satisfacción a clientes en sus necesidades con sus servicios. Adquisición de nuevos equipos tecnológicos. Informe que pongo a su disposición para los fines consecuentes.

Colaboración en el presente informe:

Luis Guananga, Daniel López, y la contadora pública Lic. Susana Villafuerte.

Riobamba 3 de Enero del 2017.

Atentamente:

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Cristian Alexis López Villacís', is written over a blue circular stamp. The stamp contains the text 'RUC: 0691741311001'.

Ing. Cristian Alexis López Villacís
Gerente General TELCOMEXPERT S.A.
Ruc: 0691741311001

ANEXO K: ENCUESTA



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

ENCUESTA A LOS CLIENTES DE LA COMPAÑÍA TELCOMEXPERT S.A.

Objetivo: Determinar la calidad operativa de la compañía TELCOMEXPERT S.A.

Sobre la Entrega del servicio hacia los clientes.

- 1) ¿Considera usted que se hace seguimiento de cada una de las actividades laborables (emisión y seguimiento de cotización, proyectos e instalaciones y entrega de productos) que desempeñan los empleados de la compañía TELCOMEXPERT S.A.?

SI ☐ NO ☐

- 2) ¿El servicio que brinda la compañía cumple con sus expectativas?

SI ☐ NO ☐

- 3) ¿La compañía emite toda la documentación (factura, actas de entrega, garantía, etc.) necesario para finiquitar los procesos?

SI ☐ NO ☐

- 4) ¿Existe asesoramiento de la compañía al momento de armar proyectos y definir los tipos de procesos (subastas inversas, menores cuantías, licitaciones, ínfima cuantía entre otros) a aplicarse en cada uno de ellos?

SI ☐ NO ☐

- 5) ¿Considera usted que la compañía cumple con los tiempos establecidos por la entidad sobre la entrega de productos y servicios?

SI ☐ NO ☐

GRACIAS POR SU RESPUESTA



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE
CHIMBORAZO**



**DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y RECURSOS
PARA EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN**

UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS
REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 11 / 12 / 2019

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: María Fernanda Pérez Guananga
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: Administración de Empresas
Carrera: Licenciatura en Contabilidad y Auditoría Contador Público Autorizado
Título a optar: Licenciada en Contabilidad y Auditoría Contador Público Autorizado
f. Analista de Biblioteca responsable: Lcdo. Holger Ramos MSc.